



UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO

FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A LA
DELEGACIÓN ESTATAL DEL I.S.S.S.T.E. EN DURANGO

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTA:

MARÍA DE LOURDES ROSALES CASTRELLÓN

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. DELIA ARRIETA DÍAZ

Victoria de Durango, Durango 2018



Trabajo presentado por la **C. MARIA DE LOURDES ROSALES CASTRELLON**, para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, titulado “**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A LA DELEGACION ESTATAL DEL I.S.S.S.T.E. EN DURANGO**”.

DIRECTOR DE TESIS: DRA. DELIA ARRIETA DIAZ

JURADO

PRESIDENTE: Dra. Delia Arrieta Díaz

VOCAL: M.C.P. Héctor Moreno Loera

SECRETARIO: Dr. Jesús Guillermo Sotelo Asef

SINODAL SUPLENTE: Dra. María Leticia Moreno Elizalde

SINODAL SUPLENTE: M.A.P. Mario Alberto Avitia Domínguez

Handwritten signatures in blue ink over horizontal lines, corresponding to the jury members listed on the left.

Victoria de Durango, Dgo., 14 de junio de 2018.



RESUMEN

El presente estudio se enfoca en una Institución Pública Federal, específicamente en la Delegación Estatal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en Durango.

Se trata de una investigación de tipo cuantitativo, no experimental, transversal, descriptiva, correlacional y predictora; con el objetivo de conocer la percepción de la calidad de vida (CVL) en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE.

Se aplicó un cuestionario con escala de Likert al personal de la Institución incluyendo: administrativos, subjefes, jefes de departamento, paramédicos y personal afín; teniendo una población de 152, una muestra de 142, de la cual se eliminaron 18 cuestionarios, quedando para su análisis un total de 124 cuestionarios.

El análisis se realizó a través de la correlación de Pearson, a un total de quince dimensiones de la CVL como son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global, cabe mencionar que la dimensión de percepción global se obtuvo de la sumatoria de las catorce dimensiones restantes y que no fue considerada en las correlaciones.

Al concluir el presente estudio, se encontró que, de las quince dimensiones analizadas sólo existe correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y remuneración, así como entre participación organizacional y motivación intrínseca.

Cabe mencionar que en las dimensiones de diseño de puesto y percepción global y satisfacción laboral no existe correlación.

Por lo anteriormente expuesto, se determinó que la CVL en la Delegación Estatal del ISSSTE, puede tipificarse como regular, debido a que las dimensiones de remuneración, motivación extrínseca, salud ocupacional, dirección y liderazgo, satisfacción laboral y moral reflejaron áreas de oportunidad y mejora que se deben fortalecer para beneficio tanto de los trabajadores como de la propia Institución.

Por otra parte, se determinó que a la fecha no existe precedente de que en el Instituto se haya realizado una investigación similar a la presente.

PALABRAS CLAVE: Calidad de vida laboral, institución pública, dimensiones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	xxii
Capítulo I. Planteamiento del problema	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Importancia del tema.....	1
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Pregunta general.....	3
1.4.1. Pregunta de investigación.....	3
1.4.2. Preguntas específicas.....	3
1.5. Justificación.....	4
1.6. Alcance.....	4
Capítulo II. Marco teórico	5
2.1. Organizaciones.....	5
2.1.1. Antecedentes de las organizaciones.....	5
2.1.2. Organizaciones Públicas.....	6
2.1.3. Organizaciones Privadas.....	7
2.2. Administración.....	8
2.2.1. Antecedentes de la administración en las organizaciones.....	8
2.2.2. Algunas teorías Administrativas.....	8
2.2.3. Escuelas administrativas.....	9
2.3. Psicología laboral.....	10
2.4. Cultura Organizacional.....	11
2.4.1. Antecedentes.....	13
2.4.2. La persona como entidad y su valor.....	13
2.4.3. Comportamiento motivado.....	13

2.5. Motivación y satisfacción.....	14
2.6. Calidad de vida laboral.....	15
2.6.1. Antecedentes de la calidad de vida laboral.....	16
2.6.2. La conceptualización de la calidad de vida laboral.....	16
2.6.3. Modelos de calidad de vida laboral.....	19
2.6.4. Las dimensiones y su estudio.....	21
2.6.5. Enfoques.....	21
2.6.6. Percepción.....	22
2.6.7. Calidad objetiva y subjetiva.....	23
2.7. Dimensiones de la calidad de vida laboral.....	24
2.7.1. Seguridad y condiciones de trabajo	26
2.7.2. Salud ocupacional.....	27
2.7.3. Moral.....	27
2.7.4. Remuneración.....	28
2.7.5. Participación organizacional.....	28
2.7.6. Comunicación.....	28
2.7.7. Identidad.....	29
2.7.8. Dirección y liderazgo.....	29
2.7.9. Diseño de puesto.....	30
2.7.10. Justicia organizacional.....	30
2.7.11. Satisfacción laboral.....	31
2.7.12. Motivación intrínseca.....	31
2.7.13. Motivación extrínseca.....	32
2.7.14. Motivación con equidad.....	32
2.7.15. Percepción global.....	32
Capítulo III. Marco contextual.....	33
3.1. Antecedentes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.....	33
3.1.1. Empleados en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.....	34

3.1.2. Política estratégica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.....	34
3.1.3. Misión.....	34
3.1.4. Visión.....	35
3.1.5. Valores.....	35
3.1.6. Manual organizacional.....	36
3.1.7. Organigrama general.....	39
3.1.8. Plantilla de personal.....	41
3.1.9. Descripción de puestos.....	42
3.2. Marco Legal.....	51
3.2.1. Sustento constitucional.....	52
3.2.2. Leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.....	52
Capítulo IV. Metodología.....	54
4.1. Método de investigación.....	54
4.2. Tipo de investigación.....	54
4.3. Diseño de la investigación.....	55
4.4. Universo de población.....	56
4.5. Muestra.....	57
4.6. Recolección de datos.....	58
4.7. Instrumento de medición.....	59
4.7.1. Confiabilidad del instrumento.....	60
4.8. Cuestionario.....	60
4.9. Técnica de análisis de datos.....	64
4.10. Descripción y conceptualización de las dimensiones.....	65
4.11. Operacionalización de variables.....	67
Capítulo V. Análisis de resultados.....	69
5.1. Descripción de los datos poblacionales.....	70

5.2. Resultados obtenidos en cada una de las quince dimensiones de la calidad de vida analizadas.....	77
Conclusiones	95
Recomendaciones	102
Bibliografía	105
Anexos	114
ANEXO 1. Instrumento de medición.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

2.1. Modelos de Organizaciones.....	6
2.2. Estratificación de las empresas privadas según su tamaño.....	7
2.3. Principales teorías administrativas, su enfoque, características y énfasis según su exponente.....	10
2.4. Tipos de Culturas en las empresas, según Cameron y Quinn.....	12
2.5. Autores de cultura organizacional más citados en los últimos 20 años.....	12
2.6. Conceptualización de calidad de vida laboral.....	17
2.7. Principales enfoques en estudios realizados sobre calidad de vida laboral.....	22
2.8. Condiciones objetivas y subjetivas y su impacto en la calidad de vida laboral.....	24
2.9. Dimensiones, sub dimensiones e indicadores de la calidad de vida laboral.....	25
3.1. Plantilla de personal.....	42
4.1. Personal contratado en la delegación estatal del ISSSTE en Durango.....	57
4.2. Composición de la población y muestra.....	58
4.3. Escala tipo Likert utilizada.....	59
4.4. Resultados del Alpha de Cronbach por dimensión.....	60
4.5. Diseño del cuestionario de la calidad de vida laboral.....	61
4.6. Diseño del cuestionario por dimensión, cantidad de ítems, número de pregunta y descripción de la pregunta de investigación.....	62
4.7. Sustento teórico conceptual de las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	65
4.8. Operacionalización de variables del estudio de la calidad de vida laboral.....	67
5.1. Distribución del personal según el puesto.....	70
5.2. Distribución del personal, según tipo de contrato.....	71
5.3. Distribución del personal, según la nivel máximo de estudios.....	71
5.4. Distribución del personal, según el sexo.....	72
5.5. Distribución del personal, según la antigüedad en la organización.....	73
5.6. Distribución del personal, según la antigüedad en el puesto que desempeñado.....	73

5.7. Distribución del personal, según la edad.....	74
5.8. Distribución del personal de, según el estado civil.....	75
5.9. Distribución del personal, según la cantidad de hijos.....	76
5.10. Resultados de la dimensión deseguridad y condiciones de trabajo.....	77
5.11. Resultados de la dimensión de salud ocupacional.....	78
5.12. Resultados de la dimensión demoral.....	79
5.13. Resultados de la dimensión de remuneración.....	80
5.14. Resultados de la dimensión de participación organizacional.....	81
5.15. Resultados de la dimensión de comunicación.....	82
5.16. Resultados de la dimensión de identidad.....	83
5.17. Resultados de la dimensión de dirección y liderazgo.....	84
5.18. Resultados de la dimensión de diseño de puesto.....	85
5.19. Resultados de la dimensión de justicia organizacional.....	86
5.20. Resultados de la dimensión de satisfacción laboral.....	87
5.21. Resultados de la dimensión de motivación intrínseca	88
5.22. Resultados de la dimensión de motivación extrínseca.....	89
5.23. Resultados de la dimensión de motivación con equidad.....	90
5.24. Resultados de la dimensión de percepción global.....	91
5.25. Tabla de correlación de Pearson.....	92
5.26. Dimensiones de la calidad de vida laboral con correlación existente.....	93
5.27. Resultados de la relación existente entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral.....	93
5.28. Resultados obtenidos por dimensión.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

2.1. Modelo para la transformación cultural.....	14
2.2. Principales aspectos generadores de la calidad de vida laboral.....	21
2.3. Factores preponderantes para las condiciones de trabajo.....	27
3.1. Organigrama General del ISSSTE.....	40
3.2. Organigrama Delegacional.....	41
5.1. Determinación de encuestas en el estudio.....	61

INDICE DE GRÁFICAS

5.1. Distribución del personal según el puesto.....	70
5.2. Distribución del personal, según tipo de contrato.....	71
5.3. Distribución del personal, según la nivel máximo de estudios.....	72
5.4. Distribución del personal, según el sexo.....	72
5.5. Distribución del personal, según la antigüedad en la organización.....	73
5.6. Distribución del personal, según la antigüedad en el puesto que desempeñado.....	74
5.7. Distribución del personal, según la edad.....	75
5.8. Distribución del personal de, según el estado civil.....	75
5.9. Distribución del personal, según la cantidad de hijos.....	76
5.10. Resultados de la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo.....	77
5.11. Resultados de la dimensión de salud ocupacional.....	78
5.12. Resultados de la dimensión de moral.....	79
5.13. Resultados de la dimensión de remuneración.....	80
5.14. Resultados de la dimensión de participación organizacional.....	81
5.15. Resultados de la dimensión de comunicación.....	82
5.16. Resultados de la dimensión de identidad.....	83
5.17. Resultados de la dimensión de dirección y liderazgo.....	84
5.18. Resultados de la dimensión de diseño de puesto.....	85
5.19. Resultados de la dimensión de justicia organizacional.....	86
5.20. Resultados de la dimensión de satisfacción laboral.....	87
5.21. Resultados de la dimensión de motivación intrínseca.....	88
5.22. Resultados de la dimensión de motivación extrínseca.....	89
5.23. Resultados de la dimensión de motivación con equidad.....	90
5.24. Resultados de la dimensión de percepción global.....	91

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
FOVISSSTE	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Sociales de los Trabajadores del Estado.
PENSIONISSSTE	Pensiones del Instituto de Seguridad y Servicios sociales de los Trabajadores del Estado.
TURISSSTE.	Turismo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día México se enfrenta a nuevos retos, las Instituciones Públicas tienen estándares de exigencias cada vez más altos y competitivos. El contexto político y social en el que se desenvuelven las organizaciones ya sean públicas o privadas día cada día es más demandante, pretendiendo satisfacer necesidades y demandas ciudadanas a través del otorgamiento de servicios de mayor calidad; por lo que el desempeño de estas debe ser más transparente, eficaz y eficiente, sin dejar de lado la equidad y tolerancia.

Ante estos retos, es necesario que la Administración Pública en México redireccione aspectos que en la actualidad resultan obsoletos, innovando su forma de operar, para ser más competitiva y otorgar un mejor servicio. Es por ello que, la gestión pública requiere indagar más sobre aspectos que contribuyan a una mayor proyección; en este sentido, es importante identificar la influencia de la calidad de vida laboral (CVL) en las organizaciones, como un factor preponderante para mejorar el desempeño laboral.

El capital humano, es quizá una de las áreas más sensibles y vulnerables para cualquier tipo de organización, esto se debe a que gran parte del éxito de las organizaciones depende de generar mejores condiciones en el entorno laboral. Royer (2011) afirma que una deficiente CVL puede alterar el desempeño normal de los trabajadores, afectando directamente el buen funcionamiento organizacional. Cuando las organizaciones detectan deficiencias y actúa oportunamente, se puede influir de forma positiva en el desarrollo individual y organizacional si se visualiza como una oportunidad para realizar cambios.

Para lograr un buen nivel de vida laboral es necesario implementar acciones encaminadas al bienestar de las personas a través de un ambiente agradable. El objetivo de la CVL se centra principalmente en alcanzar una mayor humanización en el trabajo, mediante diseños de puestos más ergonómicos, condiciones laborales más seguras y saludables así como mejores oportunidades de desarrollo personal y profesional (Patlán, 2013). Las organizaciones que buscan ser más eficaces, democráticas y participativas, tiene mayor capacidad de satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores

El presente estudio se realizó en la Delegación Estatal del ISSSTE, dependencia perteneciente a la Administración Pública Federal, cuyo propósito fundamental es satisfacer el nivel de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de seguros, prestaciones y servicios. Para el logro de los objetivos delegacionales, el Instituto cuenta con 42 instalaciones médicas; el primer nivel de atención lo integran la Clínica de Medicina Familiar de Lerdo; la Clínica de Medicina familiar Durango y 38 Unidades de Medicina familiar desplegadas en prácticamente todo el territorio Estatal; el segundo nivel de atención está conformado por el Hospital “Dr. Santiago Ramón y Cajal” y la Clínica Hospital de Gómez Palacio; además cuenta con dos Centros Culturales uno en la Ciudad de Durango y otro en Gómez Palacio, Durango; siete Estancias para el Desarrollo y Bienestar Infantil, de las cuales tres son propias y cuatro más operan bajo servicio subrogado; además de contar con la colaboración de Pensiones del ISSSTE (PENSIONISSSTE), Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) y Turismo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (TURISSSTE); se cuenta con una plantilla general de 698 trabajadores de los cuales 152 son adscritos a las oficinas administrativas de la Delegación Estatal y el resto se encuentran distribuidos en el resto de los Centros de Trabajo.

El objetivo general de esta investigación es conocer la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango, por lo que, los objetivos específicos son: a) Conocer quince dimensiones de la CVL como son: Seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global; b) Investigar la correlación que existe entre las quince dimensiones; y c) Determinar si existe relación entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral.

El diseño de investigación empleado es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptiva, transversal y correlacional. Respecto a la técnica de recolección de datos, ésta se realizó mediante la aplicación de una encuesta, utilizando un instrumento de medición desarrollado por Arrieta (2018), utilizando escala tipo Likert con una fiabilidad de 0.952 según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Contando con una población de 152, una muestra de 142, de la cual fueron eliminados 18 cuestionarios, obteniendo para su estudio un total 124 encuestas contestadas por los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal ISSSTE en Durango.

La técnica de análisis de datos para determinar la correlación significativa entre las variables, en específico para conocer la relación existente entre las quince dimensiones; así como la correlación entre las dimensiones de diseño de puesto, percepción global y satisfacción laboral, se realizó con el apoyo del programa SPSSV23.0; realizando pruebas estadísticas como el análisis de Chi-cuadrado de Pearson, llevando a cabo la búsqueda de correlación entre las dimensiones de: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación con equidad; cabe aclarar que la dimensión de percepción global no fue considerada para las correlación entre variables, debido a que sus valores fueron obtenidos de la sumatoria de las dimensiones antes mencionadas.

Concluido el análisis, se obtuvo como resultado que únicamente existe correlación entre las dimensiones de remuneración y satisfacción laboral, así como entre participación organizacional y motivación intrínseca, además, quedó demostrado además, que no existe correlación entre las dimensiones de diseño de puesto, percepción global y satisfacción laboral.

Por lo que se determinó que la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE, puede tipificarse como regular, debido a que las dimensiones de salud ocupacional, remuneración, diseño de puesto, satisfacción laboral y motivación extrínseca, extrínseca y con equidad, reflejaron áreas de oportunidad y mejora

que se deben fortalecer para beneficio tanto de los trabajadores como de la propia Institución.

El análisis de los resultados refleja la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE, al momento en que se recolectó la información y se presenta por medio de tablas y gráficas de frecuencias cada una de las variables socio demográficas y cada una de las dimensiones de la CVL, donde se describe por medio de porcentajes, los valores obtenidos según la escala empleada tipo Likert, que se presenta en forma de afirmaciones para medir la percepción del sujeto en 5 categorías, con respuestas que van desde muy de acuerdo=5, de acuerdo=4, regular de acuerdo (indeciso) =3, en desacuerdo =2 y muy en desacuerdo=1.

Como resultado del análisis, entre otros aspectos, los valores más representativos para las variables socio demográficas en la Delegación Estatal del ISSSTE, tales como: Puesto, tipo de contrato, nivel máximo de estudios, sexo, antigüedad en la organización, antigüedad en el puesto que desempeñado, edad, estado civil y cantidad de hijos, indicaron que 90% del personal es administrativo, 14% subjefes, 5% jefes de departamento, 5% personal paramédico y 10% personal afín.

Respecto a la forma de contratación se obtuvo que 40.30% es personal de base o sindicalizado, 52.40% son de confianza, 4.80% de contrato y 2.40% honorarios.

En lo referente al nivel de escolaridad, 1.60% cursó la secundaria, 23.40% preparatoria, 61.30% licenciatura, 2.40% especialidad y el 11.30% maestría.

La distribución por género es la siguiente: 66.10% de los trabajadores son de sexo femenino y el 33.90 % restante es masculino.

Con relación a la antigüedad en la organización, se encontró que 5.60% cuenta de 1 año, 9.70% de 1 a 5 años, 16.10% de 6 a 10 años, 20.20% de 11 a 15 años, 22.60% de 16 a 20 años, 14.50% de 21 a 25 años y 11.30% de 26 a 30 años.

Con respecto a la antigüedad en el puesto actual, 8.10% cuenta con 1 año, 29.00% de 1 a 5 años, 27.40% de 6 a 10 años, 20.20% de 11 a 15 años, 8.10% de 16 a 20 años y 3.20% de 21 a 25 años.

Referente a los grupos de edades, 13.70% del personal tiene entre 21 a 30 años, 22.60% de 31 a 40 años, 41.10% de 41 a 50 años, 20.20% de 51 a 60 años y 2.40% de 61 a 70 años.

En relación al estado civil, 47.60% son solteros, 50.80% casado y 1.60% divorciados.

La cantidad de hijos que tienen los trabajadores está distribuida de la siguiente manera: 37.90% tiene de 0 a 1 hijos, 51.60% 2 a 3, 8.90% de 4 a 5 y el 1.60% tiene de 6 a 7 hijos.

Concluido el estudio de las quince dimensiones de la CVL, los principales hallazgos indicaron que las dimensiones con mayor porcentaje de aceptación fueron la de identidad, dirección y liderazgo y percepción global y las dimensiones con menor porcentaje obtenido fueron las de satisfacción laboral y motivación con equidad, además que el resto de las dimensiones como son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración participación organizacional, comunicación, diseño de puesto, justicia organizacional, motivación intrínseca y motivación extrínseca, recibieron un porcentaje de aceptación regular.

La estructura general del presente trabajo se encuentra conformada por los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, describiendo la importancia del estudio de la CVL en el Sector Público, así como el objetivo general y los objetivos específicos que persigue la presente investigación practicada al interior de las oficinas administrativas de la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango.

El capítulo II, fundamenta la teoría sobre la CVL, incluyendo temas que rodean el estudio de las organizaciones, la teoría general de la administración, psicología laboral, cultura

organizacional, motivación y satisfacción laboral, así como las principales teorías escritas en relación a quince dimensiones de la CVL.

El capítulo III, sitúa en contexto a la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango, presentando los antecedentes de la Institución, su historia, misión, visión, valores, manual organizacional, organigrama, plantilla de personal, una breve descripción de los puestos y funciones de los trabajadores, así como el marco normativo que rige las atribuciones de las funciones de esta Dependencia Pública Federal. Además, entre otras cosas, se detallan las Leyes y Normas de los diferentes órdenes de Gobierno que rigen la operatividad de la organización estudiada.

El capítulo IV, refiere el proceso metodológico empleado durante la investigación, presentando el diseño y el tipo de investigación con que se trabajó, la muestra utilizada, así como la técnica de recolección de datos, el instrumento de medición empleado, la confiabilidad del instrumento de medición y la técnica utilizada para analizar los datos.

En capítulo V, se presentan los resultados de la investigación, por medio de gráficas y tablas de frecuencias y se lleva a cabo el análisis de la información, dónde se busca conocer la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE, por medio de pruebas estadísticas como Chi-cuadrado de Pearson.

Por último, se presentan los hallazgos más sobresalientes y las conclusiones, como resultado de la interpretación de los datos analizados; se emiten las recomendaciones pertinentes, que se desprenden de la investigación; se mencionan las referencias bibliográficas y como anexo se incluye el instrumento de medición utilizado durante la recolección de la información.

CAPITULO I

Planteamiento del problema

1.1. Importancia del tema.

La importancia de realizar estudios sobre la calidad de vida laboral, (CVL), surge de la necesidad de toda organización ya sea pública o privada de generar a sus trabajadores un entorno laboral óptimo, que les permita desarrollar al máximo sus capacidades para ser más productivos y competitivos; además, propiciar condiciones para que exista mejor comunicación entre jefes y subordinados, para que de forma conjunta y coordinada se pueda responder a las contingencias y constantes cambios en la administración pública; contribuyendo al logro de los objetivos tanto personales como Institucionales.

1.2. Planteamiento del problema.

La administración moderna considera la CVL como parte fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, su efectividad depende de que los administradores no sólo se preocupen por el entorno físico laboral de los trabajadores, provisto de áreas de recreo y descanso, sino también de cultivar las relaciones humanas, involucrando entre otras cosas, el trabajo en equipo y la comunicación, para que las personas experimenten deseo y gusto de realizar sus actividades laborales.

La CVL no sólo afecta actitudes y comportamientos personales, también influye en la adaptabilidad a los cambios, el desarrollo social, la integración familiar, recreación y deporte. Contreras, Espinosa, Hernández y Acosta (2013) afirman. “Quizá uno de los avances más importantes de la conceptualización de la CVL es reconocer que esta involucra procesos psicológicos, interacciones del individuo con el ambiente, aspectos contextuales y relaciones interpersonales, entre muchos otros” (p.571). Lo anterior, constituye uno de los condicionantes básicos de la productividad y la calidad en el servicio que brindan las organizaciones.

La importancia de realizar la presente investigación en una Institución del Sector Público, se debe a que, por la naturaleza de este tipo de organizaciones, existe un alto índice de rotación de personal, principalmente en los niveles directivos y mandos medios, generando cambios constantes en los distintos estilos de dirección y liderazgo, propiciando situaciones que llegan a afectar la CVL en éste tipo de organizaciones.

Una deficiente CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE, podría influir negativamente en la calidad de los servicios otorgados a la derechohabiente, así como en proyectar una mala imagen del Instituto. Es por ello que se debe contar con políticas activas encaminadas a la implementación de programas que permitan compatibilizar la vida laboral y la vida personal de los trabajadores, ambos aspectos resguardados por ley a los que algunas organizaciones no les prestan la misma importancia, pese a que en los últimos años se ha demostrado que mejorar la CVL impacta de forma positiva en el desempeño y por ende en la productividad de los trabajadores.

Además, se debe procurar tener una comunicación más asertiva que contribuya a mantener relaciones interpersonales estables y de respeto entre compañeros, por lo que las autoridades del Instituto deben considerar que la CVL implica, entre otras cosas el bienestar físico, psicológico y motivacional de sus colaboradores y que por tal motivo debe investigar e involucrarse más en el tema. Por lo anteriormente expuesto, es importante conocer la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE, y una vez identificada, buscar e implementar alternativas de mejora que permitan obtener beneficios mutuos. Un trabajador con mala CVL no es un buen trabajador.

1.3. Objetivos.

En relación a lo anterior, se establecieron los siguientes objetivos de investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Conocer la percepción de la CVL en los trabajadores adscritos a la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar las percepciones de los trabajadores de la Delegación Estatal del ISSSTE en relación a quince dimensiones de la CVL: seguridad y condiciones de trabajo, saludo ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global.
- Determinar la correlación existente entre las quince dimensiones de la CVL.
- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral.

1.4. Pregunta general.

En relación a lo anterior, se establecieron las siguientes preguntas de investigación.

1.4.1. Pregunta de investigación.

¿Cuál es la percepción de la CVL en el personal adscrito a la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango?

1.4.2. Preguntas específicas.

- ¿Cuáles son las percepciones de los trabajadores de la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango, en relación a quince dimensiones de CVL: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca y extrínseca, motivación con equidad y percepción global?
- ¿Cuál es la correlación existente entre las quince dimensiones de la CVL?
- ¿Cuáles la relación que existe entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral?

1.5. Justificación.

El presente estudio de investigación está dirigido a la Delegación Estatal del ISSSTE, Institución Pública Federal perteneciente al Sector Salud, en la cual no existen antecedentes de haber realizado un estudio enfocado a la CVL; además, permitirá identificar cuál es la percepción de la CVL en el personal adscrito a la Delegación Estatal del ISSSTE.

Por otra parte, los hallazgos en la presente investigación, representan un área de oportunidad para mejorar aspectos débiles que, con respecto a la CVL tengan los trabajadores adscritos a este centro de trabajo, así como sugerir la implementación de nuevos programas y acciones, que permitan ser más eficientes y productivos, generando no sólo una mejor CVL, también un bien común entre trabajadores y organización.

1.6. Alcance.

El alcance de ésta investigación a la estructura organizacional, abarcó distintos niveles jerárquicos: personal administrativo, subjefes, jefes de departamento, personal paramédico y personal afín; un total de 152 trabajadores

CAPÍTULO II

Marco teórico

En éste capítulo, se presentan teorías y fundamentos, ahondando en temas relacionados al estudio de las organizaciones, la administración, las escuelas administrativas, la psicología laboral, la cultura organizacional y algunas dimensiones de CLV como son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global.

2.1. Organizaciones.

Algunas organizaciones, se caracterizan por contar con una planeación estratégica, dado que a partir de la definición de la filosofía corporativa: misión, visión y valores, se orientan y describen los objetivos, metas y acciones, que deben ejecutarse en sinergias conjuntas entre colaboradores y directivos, consolidando valores, políticas y prácticas laborales que se fundamentan en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el logro de objetivos económicos. Nava (2013) afirma que la organización también tiene su personalidad que se conoce como “cultura organizacional”, descrita como valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas. Por lo que se considera que la cultura de las organizaciones influye directamente en la forma de actuar del capital humano.

2.1.1. Antecedentes de las Organizaciones.

Las primeras organizaciones se establecieron en el núcleo familiar, para practicar la caza y recolección de frutos; posteriormente, con el nacimiento de la agricultura, las tribus empezaron a formar pequeñas comunidades. “Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos” (Hospinal, 2013, pp.75-76). Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para alcanzar con ellos, y mediante ellos, objetivos organizacionales.

Durante el último cuarto del siglo pasado y lo que va del presente siglo, las organizaciones y sus paradigmas administrativos, han sufrido importantes cambios. Una de las expresiones más significativa fue el surgimiento de las organizaciones flexibles, que han demostrado ser más eficientes que los modelos burocráticos tradicionales, y que conduce al desarrollo de nuevas propuestas de administración, procurando la transformación de las organizaciones para adecuarlas a los modelos emergentes con nuevos arreglos estructurales.

Tabla 2.1.

Modelos de Organizaciones.

	<i>Modernas</i>	<i>Postmodernas</i>
Poder	Control	Autocontrol
Estructura	Formal/rígida	Formal/Informal/Flexible
Decisiones	Individual	Colectiva
Trabajador	Obrero descalificado	Obrero polivalente
Empleo	A corto plazo	De por vida
Control	Impersonal/explicito	Colectivo/implícito
Jefatura	Desconfianza	Confianza
Producción	Masa/Cantidad	Sectorial/cantidad-calidad
Motivación	Satisfacción	Compromiso
Plazo	Largo	Corto/largo
Relaciones	Jerárquicas	Semidemocráticas
Organización Industrial	Dualidad (separación diseño/ejecución)	Integración de diseño y ejecución
Relaciones	Jerárquicas	Semidemocráticas
Organización Industrial	Dualidad (separación diseño/ejecución)	Integración de diseño y ejecución
Racionalidad	Forma	Sustantiva
Recompensas	Económicas	Simbólicas
Objetivos	Utilidad	Expansión

Principales diferencias entre los modelos modernos y posmodernos de las organizaciones, que sirven como antecedente para conocer el enfoque de los modelos organizacionales. Fuente: Nava (2013, p.106)

2.1.2. Organizaciones públicas.

Las organizaciones públicas son las establecidas por el Estado, proporcionan servicios, poseen personalidad jurídica, patrimonio y sistema jurídico propio, se implantan por decreto del ejecutivo y desempeñan actividades mercantiles, industriales, de servicio o cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica, por su naturaleza pública, exigen un tratamiento específico, distinto al de las organizaciones privadas.

Guajardo (2013) afirma que la moderna empresa pública se gesta en el siglo XIX durante la revolución industrial, por la necesidad ineludible de regular, coordinar y definir derechos de las infraestructuras de las nuevas áreas urbanas, para la producción de bienes en masa y para la construcción de redes. Para la operatividad de las organizaciones públicas, el Estado asigna recursos, establece objetivos, vigila su actividad y toma decisiones; sin embargo, no existe una diferencia absoluta entre organizaciones públicas y privadas, coexisten empresas mixtas cuyo capital es parte público y parte privado, además, una empresa privada puede convertirse en pública si el estado decide nacionalizarla o una pública puede pasar al sector privado después de realizar un proceso de privatización.

2.1.3. Organizaciones privadas.

Existen organizaciones privadas sin fines de lucro que reciben soporte financiero sólo de algunas fuentes: como un donante dedicado o una inversión. En algunos casos, una organización de este tipo recibe gran parte de sus fondos de su fundador. Campos (2012) afirma. “A diferencia de las instituciones públicas, las entidades económicas de carácter privado tienen absoluta libertad para constituirse, organizarse y conducirse de la forma que resulte más conveniente a sus objetivos específicos” (p.23). Típicamente solo existen dos tipos de organizaciones, las públicas (sin fines de lucro) y privadas cuyo principal objetivo es la obtener beneficios económicos

Tabla 2.2.

Estratificación de las empresas privadas según su tamaño.

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de Monto de ventas anuales (mdp)	* Tope máximo combinado
Macro	Todas	Hasta 10	Hasta 54	46
	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta	93
Pequeña	Industria y	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta	95
	Comercio	Desde 31 hasta	Desde \$100.01 hasta	235
Mediana	Servicios	Desde 51 hasta	Desde \$100.01 hasta	235
	Industria	Desde 51 hasta	Desde \$100.01 hasta	250
*Tope máximo combinado =(Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%				

Datos necesarios para determinar el tamaño de una empresa privada; información emitida por la Secretaría de Economía, a través del Diario Oficial de la Federación (2009). Fuente: Aguirre y Armenta (2012).

2.2. Administración.

La administración, es una actividad que se debe conocer para entender ampliamente. Calderón, Magallón y Núñez (2010) afirman que con la revolución industrial y la creación de grandes empresas, los estudios de la administración se fueron agrupando de cierta forma que dieron lugar a una nueva rama de la ciencia denominada administración científica. Uno de sus pioneros fue el ingeniero mecánico estadounidense de inicio del siglo pasado: Frederick Taylor, quien con su obra Principios de la Administración Científica, contribuyó al desarrollo de las fuerzas productivas, a mejorar tanto la eficiencia del factor trabajo como el rendimiento de los medios de producción. Otro efecto del Taylorismo fue empezar a ver la administración como una profesión y el surgimiento del consultor o experto en procesos productivos y en sistemas de trabajo, y de la enseñanza de la administración.

2.2.1. Antecedentes de la administración en las organizaciones.

En la época prehispánica las tribus nómadas, comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales; después, con el descubrimiento de la agricultura se da paso a la creación de las pequeñas comunidades. Chiavenato (2009) afirma que la historia de la administración es reciente y que se ha venido desarrollando con una lentitud impresionante hasta el siglo XX que surgió y estalló en un desarrollo de notable auge e innovación. Poco antes, a mediados del siglo XIX la sociedad era completamente diferente, las organizaciones eran pocas y pequeñas; predominaban las pequeñas oficinas, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes, (médicos, abogados y artistas que trabajaban por cuenta propia). Pese a que en la historia de la humanidad siempre existió el trabajo, las organizaciones y su administración es un capítulo que comenzó hace poco tiempo.

2.2.2. Algunas teorías administrativas.

Actualmente, las instituciones de educación siguen impartiendo la enseñanza de aquellos clásicos de la administración como Taylor, Fayol, Mayo, Weber etc.; sin embargo, para que las empresas sigan vigentes y puedan ser competitivas, es necesario adaptarse a los cambios que se van dando a través del tiempo. Alvarado, Romero y García (2014) afirman que existen similitudes entre las distintas teorías y enfoques administrativos:

- a) Teoría de la Reingeniería: sugiere la revisión profunda y rediseño radical de procesos.
- b) Teoría Z: destaca la importancia de las habilidades interpersonales necesarias para la interacción en grupo;
- c) Teoría de la calidad total: se basa de manera general, en los siguientes fundamentos: aumento de la calidad y disminución de los precios;
- d) Teoría X y Y: sostiene que los valores del administrador determinan su proceder, sus acciones y por tanto sus resultados;
- e) Administración por objetivos: afirma que una dirección efectiva debe dirigir los esfuerzos de todos los gerentes hacia una meta común;
- f) Enfoque de sistemas: sus conceptos son la base intelectual para el enfoque de sistemas sobre organizaciones;

Las teorías administrativas, tratan de analizar y describir al mundo el funcionamiento de las organizaciones, pero también deben considerar que éste ya ha cambiado.

2.2.3. Escuelas administrativas.

En la antigüedad, ya se había escrito sobre la forma de conseguir organizaciones más eficientes. Chiavenato (2009) afirma que existen ocho escuelas o teorías administrativas que destacan el principal enfoque dado a la administración en cada una de ellas y que el efecto acumulativo de las diversas teorías, sus enfoques, características y énfasis han contribuido como una respuesta a los problemas que enfrentan las organizaciones. Cabe destacar que muchas de las teorías administrativas surgidas han tenido éxito dado que, en su momento, presentaron soluciones específicas para problemas específicos.

Tabla 2.3.

Principales teorías administrativas, su enfoque, características y énfasis según su exponente.

Enfoques	Teorías	Principales Exponentes	Énfasis	Características
Clásico	Teoría Clásica de la Administración	Henry Fayol, Frederick W. Taylor, Gilbreth, Henry Gantt, Frank y Lilian Gilberth, Gulick, Urwick, Mooney y Emerson.	En la estructura y funciones.	Organización formal, principios generales de la administración y funciones del administrador.
Humanista	Teoría de las Relaciones Humanas	Elton Mayo, Kurt Lewin, Hugo Munsterberg, Follet, Roethlisberger, Dubin, Carwrihl, Frenech, Zalesnick, Tannenbaum, LewinViteles y Homans.	En las relaciones interpersonales	Organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.
Neoclásico	Teoría Neoclásica de la Administración	Peter F. Drucker, Harold Koontz, Ernest Dale, Cyril O'Donnell, Keith, William Newman, Ralph C. Davis, George Terry, Morris Hurley y Louis Allen.	En la organización formal e informal	Ser racional y social, orientado hacia la consecución de objetivos individuales y organizacionales.
Estructuralista	Teoría Estructuralista de la Administración, Teoría de la Burocracia, Modelo Burocrático de la Administración.	Max Webber	En la estructura y reglamentación de su funcionamiento	Organización formal burocrática y racionalidad organizacional
Del Comportamiento	Teoría del Comportamiento en la Administración, Teoría del Desarrollo Organizacional.	Abraham Maslow, Douglas Mc. Gregor, Chris y Argyris	En las personas	Estilo de administración, teoría de las decisiones, integración de los objetivos.

Énfasis y características de los principales enfoques administrativos, dados por algunos de los exponentes de las teorías administrativas existentes. Fuente: Elaboración propia, adaptado de Chiavenato, (2009)

2.3. Psicología laboral.

La psicología del trabajo nació en Estados Unidos de América con las investigaciones dirigidas por Elton Mayo en la planta de Hawthorne de la Western Electric, entre los años 1923 y 1932.

La psicología laboral es una ciencia aplicada, de carácter social que focaliza su mirada en el hombre en situación de trabajo e intenta explicar los complejos procesos psicológicos que se desencadenan en la interdependencia y determinación recíproca entre sujeto y contexto, hablar del tema del trabajo y sus vicisitudes en psicología laboral, es hacer referencia a las organizaciones que son donde éste se lleva a cabo. (Gianuzzi, 2012, p. 55)

La intervención del psicólogo es imprescindible cuando la empresa recluta personal, su función principal es aplicar un diagnóstico que permita pronosticar el rendimiento y el grado de satisfacción del candidato al puesto ofertado.

2.4. Cultura organizacional.

En el ámbito organizacional, el término cultura es una visión de cómo se hacen y se deben hacer las cosas, poniendo especial atención a los objetivos de la empresa, implica algo más que otorgar un mejor servicio, producir más u obtener mayores utilidades. Gálvez y García (2011) afirman. “La cultura organizacional es la forma en que la empresa ha aprendido a mejorar su ambiente, una mezcla compleja de supuestos, conductas, relatos, mitos metáforas y otras ideas que definen lo que significa trabajar en una organización particular” (p.128). Por otra parte, es importante identificar aspectos informales y ocultos sobre la conducta de la gente, permitiendo conocer patrones de influencia, actitudes, sentimientos, normas de grupo, valores, expectativas, patrones de interacción y relaciones afectivas entre otros.

Además, el fenómeno organizacional es una necesidad para todos los que tienen algún tipo de responsabilidad en el manejo de personas y recursos. Martínez, Vera & Vera (2014), citan a Cameron y Quinn (1999) quienes identifican cuatro grandes tipos de culturas dominantes en las empresas el clan, la ad-hoc (adhocracia), la jerarquizada y la de mercado, en éste tipo de culturas dominantes, se encuentran patrones o características comunes que rodean a cada una de ellas. La orientación interna e integración se refiere al tipo de organización que tiende a mirar hacia el interior de ella en su accionar diario y por ende su cultura no se ve afectada por cambios en el entorno y si lo hace, su efecto es mínimo o temporal.

Tabla 2.4.

Tipos de culturas en las empresas, según Cameron y Quinn.

<i>Clan</i>	<i>Adhocrática</i>
<p>Características: valores y objetivos compartidos, cohesión, implicación de los empleados, compromiso, equipos de trabajo, consenso.</p> <p>Tarea de gestión: potenciar a los empleados y facilitar el compromiso, la participación y la lealtad.</p> <p>Espacio de trabajo: amistoso, en el que las personas comparten mucho de sí mismos.</p> <p>Líderes: mentores, figuras paternas.</p> <p>Meta a largo plazo: beneficio del desarrollo individual con una moral y cohesión alta.</p>	<p>Características: adaptabilidad, flexibilidad, creatividad, convivencia con la incertidumbre y la ambigüedad de la información.</p> <p>Tarea de gestión: estimular el riesgo, el conocimiento y la creatividad para estar siempre adelante. Crear una visión de futuro, gestionar el caos, disciplinar la imaginación.</p> <p>Espacio de trabajo: dinámico, emprendedor y creativo.</p> <p>Líderes: visionarios, innovadores, orientados al riesgo.</p> <p>Meta a largo plazo: crecimiento rápido, adquisición de nuevos recursos, producir servicios y productos únicos.</p>
<i>Jerárquica</i>	<i>Mercado</i>
<p>Características: reglas formales, especialización, meritocracia jerarquizada, impersonalidad, mecanismos de responsabilidad, control, los procedimientos rigen lo que las personas hacen.</p> <p>Tarea de gestión: coordinación y aplicación de los procedimientos.</p> <p>Espacio de trabajo: formalizado y estructurado.</p> <p>Líderes: buenos coordinadores y organizadores</p> <p>Meta a largo plazo: estabilidad, previsibilidad y eficiencia.</p>	<p>Características: orientación hacia el exterior, el control viene de los mecanismos del mercado, énfasis en las transacciones. La competitividad y productividad son los valores clave. El entorno es hostil y los clientes exigentes.</p> <p>Tarea de gestión: dirección por objetivos</p> <p>Espacio de trabajo: orientación a resultados</p> <p>Líderes: productores exigentes, competitivos y demandantes.</p> <p>Meta a largo plazo: logro de objetivos mayores, buena posición y penetración en el mercado.</p>

Modelo de cultura organizacional realizado a partir de estudios estadísticos de treinta y nueve indicadores y dos dimensiones., organizando el total de indicadores dentro cuatro tipos de culturas diferentes denominado: Competing Values Framework (CVF). Fuente: Gálvez y García (2011)

Tabla 2.5.

Autores de cultura organizacional más citados en los últimos 20 años.

Nombre del Autor y Año de publicación	Artículo
1 Allaire & Firsirotu, (1984)	Theories of Organizational Culture.
2 Denison, (1984)	Corporate Culture and Organizational Culture and Organizational Culture and Effectiveness.
3 Hofstede, (1994)	Business cultures: every organization has its symbols, rituals and heroes.
4 Ouchi, (1981)	Theory Z.
5 Pettigrew, (1979).	On Studying Organizational Culture.
6 Schein, (1985).	Organizational Culture and Leadership.
7 Peters & Waterman, (1982).	In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies.
8 Kaplan and Norton, (1992).	The Balanced scorecard—Measures that Drive performance.
9 Kotter & Heskett, (1992)	Corporate Culture and Performance.
10 Cameron and Quinn (1999)	Diagnosing and Changing Organizational Culture.

Algunos de los autores de cultura organizacional más citados en los últimos 20 años y sus obras más representativas, las cuales han contribuido de manera significativa en la forma como se define actualmente la cultura organizacional. Fuente: Cantillo (2013, p.5)

2.4.1. Antecedentes.

Antropológicamente, la cultura es el conjunto de similitudes, diferencias y valores que tienen los individuos y que influyen significativamente en su entorno. Originalmente, el concepto de cultura organizacional (CO) se confundía con los estudios que se conocían sobre clima organizacional. Cújar, Ramos, Hernández & López (2013) refieren que en un principio, la CO se producía a sí misma, a partir de observar su entorno, fue hasta inicios de los años setenta, cuando el concepto de CO toma un enfoque cognitivo, cuando se aplican entrevistas y se observa de forma directa la reacción de un grupo de personas ante una situación dada, donde se pudo observar que el comportamiento giraba en torno a las costumbres, desde las relaciones familiares hasta el rendimiento laboral. Actualmente cada vez son más las organizaciones que prestan mayor atención al tema de la CO.

2.4.2. La persona como entidad y su valor.

La cultura se compone de diversos elementos que se refieren a un orden de significaciones compartidas por un grupo humano y que conciernen. Los valores son percepciones que los miembros de una organización construyen con relación a las situaciones, las acciones y los objetivos de la empresa, algunas empresas exitosas le dan importancia a los valores que constituyen o reflejan la organización, como son la responsabilidad, la convivencia corporativa, la competencia, el respeto por los límites y las normas, entre otros (Suárez, Parra, Herrera & Peralta, 2013). La persona más importante dentro de la organización es el que sirve de ejemplo para los demás, ya sea porque es el fundador de la organización o porque corresponde exactamente a los valores movilizados por la cultura de la organización a la que pertenece.

2.4.3. Comportamiento motivado.

Algunos autores consideran la funcionalidad como parte de la cultura organizacional. Naranjo & Calderón (2015) afirman que los comportamientos deseables son aquellas conductas observables que los directivos de la organización quisieran que sus miembros tuvieran permanentemente en su quehacer y su cotidianidad y que para estas conductas se consideran principalmente cinco componentes: preguntar, observar, experimentar, trabajar en red y asociar (POETA); cada uno de ellos demanda rasgos culturales específicos, en el

extremo opuesto, una CO disfuncional descansa en creencias, convicciones y valores que producen comportamientos no alineados con la estrategia y afectan negativamente el buen desempeño. Una COa disfuncional puede manifestarse en conflictos, decisiones erráticas o equivocadas y potenciales pérdidas para la organización.

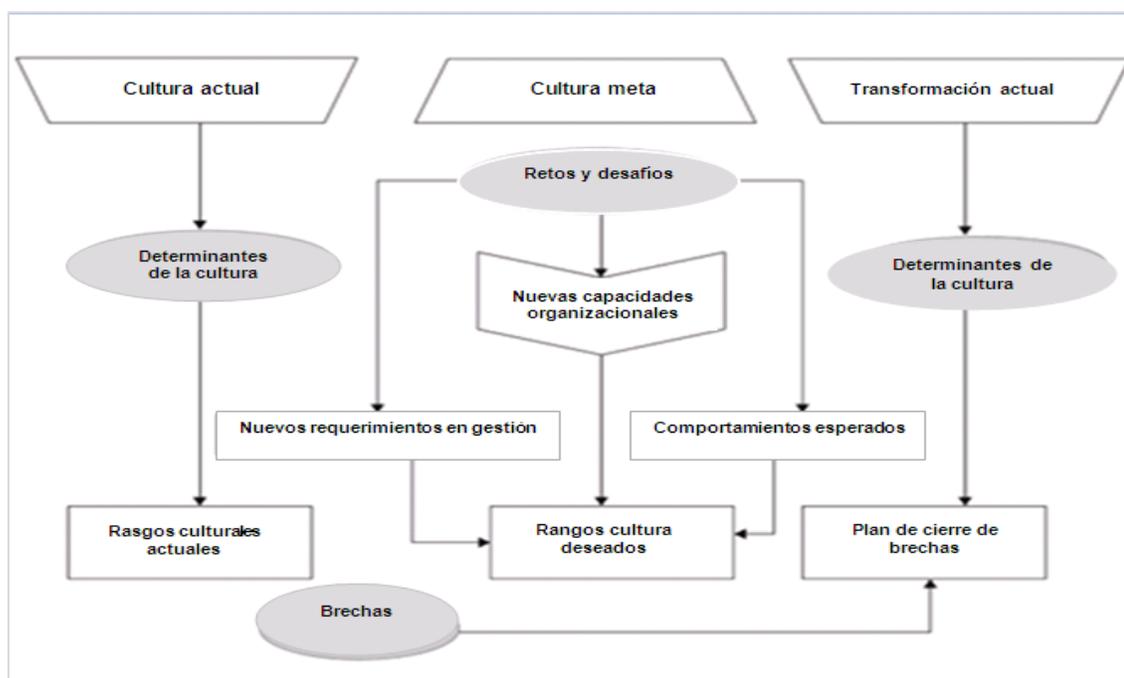


Figura 2.1. *Modelos para la transformación cultural*. Conjunto de elementos interrelacionados que permiten entender mejor el grado de desarrollo en las organizaciones y la forma en que es posible transformar su cultura. Fuente: Naranjo & Calderón (2015, p. 227).

2.5. Motivación y satisfacción laboral.

Para que un trabajador desempeñe mejor sus funciones y contribuya a elevar la productividad organizacional, debe existir en él una motivación que lo impulse. Dicho de otra forma, debe experimentar una sensación de tranquilidad cuando encuentre equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y logre identificar el objeto o los fines que reducen dichas necesidades. (Zavala, Martínez y Rodríguez, 2010). Cuando un trabajador no está motivado o carece de satisfacción laboral, modifica totalmente su conducta, incidiendo principalmente en mayor ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y

aumento de errores, incluyendo la búsqueda de otro empleo y por ende la renuncia a su puesto de trabajo.

Es ineludible reconocer que, si algo negativo sucede en la organización, de inmediato se transmite a los trabajadores. Por tal motivo, es importante propiciar un entorno agradable, que genere satisfacción laboral para que se sientan parte de la misma, sean más productivos y obtengan mejores resultados. García, González, Aldrete, Acosta & León (2014) afirman “La historia revela el afán de humanizar el entorno de trabajo, prestando mayor atención al factor humano y a la mejora de la calidad de vida” (p.98). Los administradores de las organizaciones, deben ser capaces de estar pendientes no solo del cumplimiento de los objetivos, también deben considerar que éstos no serían alcanzables si los trabajadores no estuvieran en un ambiente laboral óptimo.

2.6. Calidad de vida laboral.

El término CVL fue introducido por Louis E. Davis en Estados Unidos de América, a finales de la década de los sesenta, para llamar la atención sobre las pobres condiciones laborales prevalecientes en el lugar del trabajo.

Para el individuo, la CVL puede adquirir variadas connotaciones, puede ser la experiencia adquirida en el trabajo, el bienestar producido por las relaciones interpersonales, el reconocimiento por sus logros laborales, etc., para la organización empleadora, la CVL puede ser vista como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional. (Camacho e Higuita, 2012, p.93)

Para cada trabajador, la CVL representa algo diferente, debido a que, lo que representa importancia para una persona es muy probable que para otras no lo sea, esto dependerá de las expectativas y objetivos que cada individuo se haya planteado al incorporarse a una organización.

2.6.1. Antecedentes de la calidad de vida laboral.

El estudio de la CVL inicia en Estados Unidos de América durante la década de los años 70's, alcanzando gran popularidad también en Europa, durante esta época, un factor determinante para que iniciara con el estudio de la CVL fueron las huelgas.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevado a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. (Granados, 2011, p.215)

Actualmente, los cambios políticos, sociales y culturales a los que se enfrentan las organizaciones son el resultado de la globalización, debido a que vinculan diversos factores humanos relacionados con el ambiente laboral.

2.6.2. La conceptualización de la CVL.

Es difícil definir el concepto de la CVL, debido a su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral. Marín (2011) afirma que su definición debe ser considerada multidimensional, porque abarca condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral; en la actualidad, los cambios políticos, sociales y culturales a los que se enfrentan las organizaciones son el resultado de la globalización, porque vinculan diversos factores humanos relacionados con el ambiente laboral. Por tal motivo, cuando nos referimos al término CVL estamos considerando apreciaciones relacionadas con el pago justo, condiciones laborales seguras, saludables y agradables, justicia organizacional, dirección y liderazgo, diseño de puestos entre otras cosas; es decir cada persona puede manejar un concepto diferente con respecto al término de CVL.

Tabla 2.6.

Conceptualización de la calidad de vida laboral.

Autor	Año	Definición	Enfoque
Walton	1973	Un proceso de humanizar el trabajo	Objetivo
Katzell y Yankelovich	1975	Un trabajador disfruta de alta CVL cuando: a) Experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro; b) Está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y, c) Cuando siente que su vida laboral encaja con su vida privada y existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales.	Subjetivo
Suttle	1977	Grado en que los miembros de la organización satisfacen las necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización.	Subjetivo
Boisvert	1977	Conjunto de consecuencias favorables para la vida laboral del individuo, la organización y la sociedad.	Subjetivo
Guest	1979	Proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afectan a su trabajo, y así aumentar su autoestima y satisfacción.	Objetivo
Carison	1980	Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir logrando esa meta. Como meta, la CVL.	Objetivo
Burke	1982	La CVL, tiene como metas humanizar el lugar de trabajo (mejorar las condiciones de trabajo y las relaciones humanas) y a dar a los empleados más voz en aquello que les afecta.	Objetivo
Nadier y Lawler	1983	CVL es una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajador sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales.	Objetivo
Delamotte y Takezawa	1984	Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes en la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante un periodo de crecimiento económico.	Objetivo
Maccoby	1984	Un proceso de negociación entre los colectivos de una organización. Es un compromiso entre directivos y sindicatos para apoyar determinadas actividades encaminadas a incrementar la participación de los trabajadores.	Objetivo
Mateu	1984	La oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación de las decisiones que afectan al mismo logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en el trabajo.	Objetivo

Autor	Año	Definición	Enfoque
Turcotte	1985	La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su especie de vida total.	Subjetivo
Sun	1988	CVL es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los rebajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementan la productividad y la satisfacción.	Objetivo
Fernández y Jiménez	1988	CVL es el grado en que la actividad de vida laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relaciones, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.	Objetivo/subjetivo
Robbins	1989	La CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que le permitan participar plenamente en la toma de decisiones sobre sus vidas laborales.	Objetivo
Kiernan y Knutson	1990	CVL es la interpretación de los individuos sobre su roll en el lugar de trabajo y la interacción de este roll en con las expectativas de otros. La CVL significa una cosa diferente para cada individuo y suele variar en función de la edad, puesto y/o lugar ocupado en la empresa.	Subjetivo
Fieles y Hacker	1992	Esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y de los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo.	Objetivo
Mandate	1993	La CVL puede ser entendida como meta, como proceso o como una filosofía. Como una meta implica mejora de la efectividad organizacional mediante la gestión de los recursos humanos; como un proceso necesidad el esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización para pasar de un sistema de control a un sistema de implicación; y como filosofía considera a las personas como un recurso capaces de contribuir con sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y compromiso en este proceso de cambio.	Objetivo
Kerce y Boot-Kewley	1993	CVL es una forma de pensar en la gente, el trabajo y al organización.	Objetivo
González, Peiró y Bravo	1996	La CVL puede ser definida como la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral y que responden, en niveles satisfactorios a las demandas, expectativas, deseos y necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de él.	Subjetivo
De la Poza y Prior	1998	La CVL hace referencia a un conjunto de estrategias de cambio con el objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gestión y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autoestima a los niveles inferiores.	Objetivo
Fernández Ríos	1999	Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.	Subjetivo

Autor	Año	Definición	Enfoque
Lau y May	2000	La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo profesional y personal	Subjetivo
Sirgy, Efraty, Siegel y Lee	2001	Satisfacción de los empleados respecto a sus necesidades a través de recursos, actividades y resultados que provienen de la participación en el lugar de trabajo.	Subjetivo
Segurado y Agullo	2002	La CVL persigue alcanzar una mayor humanización de trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.	Objetivo/Subjetivo
Martel y Dupuis	2006	La CVL se relaciona con una condición experimentada por el individuo en su búsqueda de metas laborales jerárquicamente organizadas, donde la reducción de la distancia que separa al individuo de esas metas se refleja como un impacto positivo en su calidad de vida en general en su rendimiento organizacional y en su funcionamiento en la sociedad.	Subjetivo

La conceptualización de algunos autores sobre el término de calidad de vida laboral y el principal enfoque dado por cada uno de los exponentes al tema de CVL. Fuente: Marín (2011).

2.6.3. Modelos de calidad de vida laboral.

La CVL no está en función a situaciones individuales sino a la actuación sistémica que se da entre trabajador y organización; es por ello que diversos autores presentan modelos diferentes de CVL, siendo los tres principales: el modelo de Nadler y Lawler, el de Hackman y Oldhan y el de Walton. Campos, Rivera y Martínez (2015) afirman que la CVL abarca no solo los elementos intrínsecos, sino también los aspectos extrínsecos que afectan las actitudes, personalidades y comportamientos importantes para la productividad, motivación, creatividad y ambiente de trabajo.

a) Modelo de CVL según Nadler y Lawler.

Según Nadler y Lawler, la calidad de vida laboral se basa en cuatro aspectos:

1. La participación de los colaboradores en las decisiones.
2. La reestructuración del trabajo en razón del enriquecimiento de las tareas y de los grupos autónomos de trabajo.

3. La innovación del sistema de recompensas de modo que influya en el clima de la organización.
4. La mejora del entorno laboral por cuanto se refiere a las condiciones físicas y psicológicas, el horario de trabajo, etcétera. La CVL mejorará en la medida en que incrementen estos cuatro aspectos.

b) Modelo de la CVL según Hackman y Oldhan.

Hackman y Oldhan presentan un modelo de la CVL basado en el diseño de puestos. Según ellos, las dimensiones del puesto producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y laborales que afectan la CVL. Las dimensiones del puesto son:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Variedad de habilidades. | 5. Realimentación del propio trabajo |
| 2. Identidad de tarea. | 6. Realimentación extrínseca. |
| 3. Significado de la tarea. | 7. Interrelación |
| 4. Autonomía. | |

Hackman y Oldhan utilizaron un modelo de investigación basado en un inventario de diagnóstico de las características del puesto, el cual permite medir el grado de satisfacción y de motivación interna para el diagnóstico de la CVL.

b) Modelo de CVL según Walton.

Según Walton, existen ocho factores que afectan la CVL, a saber:

- | | |
|--|---|
| 1. Compensación justa y adecuada. | 5. Integración social en la organización. |
| 2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. | 6. Constitucionalismo. |
| 3. Utilización y desarrollo de capacidades. | 7. Trabajo y espacio total de vida. |
| 4. Oportunidades de crecimiento | 8. Relevancia social de la vida laboral. |

Según los modelos antes descritos, analizar distintas dimensiones puede ser determinante para un buen diagnóstico de CVL porque permite medir el grado de satisfacción en el trabajo y auto motivación en los empleados.

2.6.4. Dimensiones de la calidad de vida laboral y su estudio.

Para el estudio de las dimensiones de la CVL, es necesario realizar un análisis integral de aspectos psicológicos en las personas, así como de las condiciones en las que operan de las organizaciones y los objetivos que pretenden alcanzar ambas partes. Granados (2011) refiere que las dimensiones que componen a la CVL pueden ser clasificadas en dos grandes grupos, aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. (p.218)

El surgimiento de nuevas tecnologías ha reemplazado la psicología humana como el mecanismo mágico que pone a funcionar la voluntad, la pasión, la creatividad y la entrega de las personas al trabajo; es por ello que las organizaciones deben implementar acciones que fortalezcan la CVL de sus empleados.

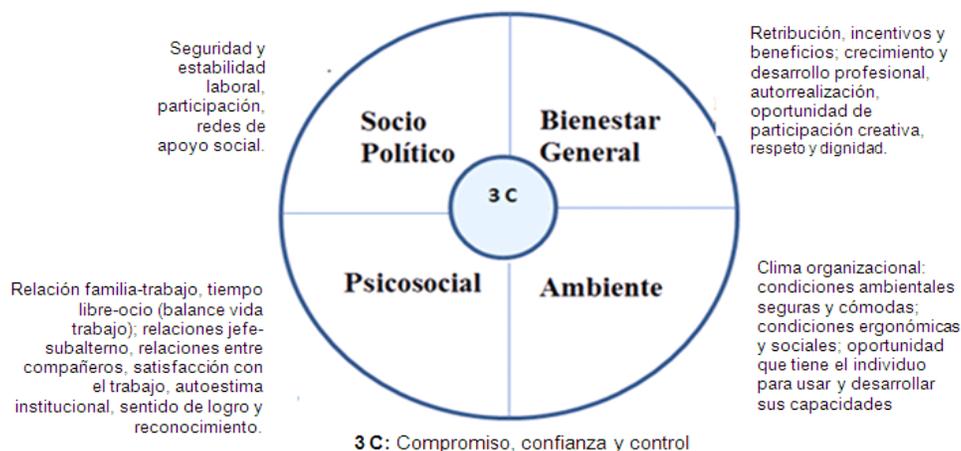


Figura 2.2. Principales aspectos generadores de calidad de vida laboral. Algunos aspectos en los que las organizaciones enfocan su atención para generar un ambiente confortable y provisto de valores para sus empleados. Fuente: Duran (2010).

2.6.5. Enfoques.

Tradicionalmente, en las organizaciones el término CVL sólo se enfocaba al bienestar material (ganancias), dejando de lado el bienestar físico y psicológico de los trabajadores que formaban parte de la organización, posteriormente buscando contrarrestar esta situación, se proponen nuevos enfoques que tuvieran que ver con el bienestar de las personas. Argüelles, Quijano y Sahuí (2014) refieren que desde que el hombre apareció

sobre la faz de la tierra, ha existido la inquietud de buscar las razones de su existencia, es por ello que han surgido innumerables hipótesis relacionadas con la CVL para obtener un mejor enfoque de la misma, considerando que el objetivo de dicho análisis debe ser comprendido como un sistema.

Actualmente podemos afirmar que el enfoque principal en el estudio de la CVL es mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en todos los aspectos posibles, con el fin de brindarles nuevas oportunidades de desarrollo, mejorar la motivación y crecimiento tanto profesional como personal, para que una vez alcanzados los objetivos personales, se eleve la eficiencia empresarial y se incremente la productividad de la organización.

Tabla 2.7.

Principales enfoques más vistos y menos vistos en los estudios realizados sobre la CVL.

Enfoques más frecuentes	Enfoques menos frecuentes
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del ambiente físico de trabajo (riesgos laborales) • Oportunidad de promoción y adelanto futuro • Autonomía (control de la tarea, autoridad de decisión) • Remuneración • Relaciones con otros: compañeros y jefes • Beneficios y recompensas • Satisfacción de necesidades sociales (pertenencia, afiliación) • Comunicación entre grupos y comunicación organizacional • Satisfacción con el trabajo • Estabilidad en el empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y responsabilidad social empresarial. • Confianza y justicia en la empresa. • Tecnología disponible y adecuada. • Salud física y mental. • Equilibrio entre trabajo y vida. • Liderazgo con sensibilidad a las personas. • Ambientes favorecedores de CVL. • Recursos humanos adecuados. • Profesionalidad. • Compromiso con la organización.

Enfoques más frecuentes y menos frecuentes abordados en los estudios realizados sobre la CVL. Fuente: Ros (2012).

2.6.6. Percepción.

En la actualidad, los trabajadores tienen expectativas cada vez más altas, relacionadas no sólo con sus condiciones de trabajo sino también con resto de las áreas personales. Peña, Cárdenas y Cedillo (2015) afirman que existen diversas maneras de evaluar la percepción de la CVL de los trabajadores, dependiendo del enfoque que se aplique, entre ellos

podemos citar. el prestigio institucional, la remuneración económica, la cercanía del trabajo, la motivación de superación, el tipo de esfuerzo físico o intelectual, la flexibilidad de tiempo laboral, el ambiente laboral, la disponibilidad de servicios ofertados por la institución, etc., priorizando el factor de acuerdo al interés de los integrantes.

Para conocer la percepción de los trabajadores con respecto a la CVL, es necesario tener presente que la percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal; es decir, la forma en que las personas perciben, puede modificarse constantemente debido a que van adquiriendo nuevas experiencias, motivaciones y necesidades. Quintana (2014) sostiene que las percepciones del trabajador influyen sobre la conducta del trabajador y su experiencia de trabajo. Se conoce desde hace ya bastante tiempo que lo subjetivo (percepciones) prevalece sobre lo objetivo a la hora de explicar la vivencia en el trabajo.

Los trabajadores ven su mundo laboral de modos diferentes por diversas razones, pueden diferir en personalidad, necesidades, factores demográficos y experiencias anteriores, o tal vez se encuentren en diferentes entornos físicos, períodos o ambientes sociales.

2.6.7. Calidad objetiva y subjetiva.

Existe gran diversidad de estudios y definiciones sobre la CVL, según sea el énfasis de la investigación, se presentan dicotomías entre el enfoque subjetivo o el enfoque objetivo. Ros (2012) sostienen que la dimensión subjetiva o la CVL psicológica está relacionada con las personas y se divide en cuatro categorías: satisfacción de necesidades, satisfacción laboral, relaciones interpersonales con jefes y compañeros, actitudes y valores hacia el trabajo como: motivación, compromiso, orgullo, entre otros.

La dimensión objetiva, hace referencia al entorno laboral, y está asociada tanto las categorías asociadas a las condiciones del entorno laboral como: seguridad, iluminación, ergonomía, tecnología, etc., como las que se relacionan al puesto de trabajo, a los sistemas de gestión, a las características y procesos organizacionales.

La carencia de investigaciones sobre la CVL con énfasis en las personas o en el entorno laboral, dio origen al nacimiento de una tercera perspectiva: la que pretende integrar en la evaluación aspectos objetivos y subjetivos al estudio. Granados (2011) afirman que la

óptima CVL es aquella en la que los responsables de las organizaciones otorgan el mismo nivel de importancia tanto a los objetivos de la empresa, como a los aspectos operativos, configurados de manera objetiva y subjetiva. Ambos factores representan un papel importante y/o determinante para alcanzar una óptima CVL en las organizaciones.

Tabla 2.8.

Condiciones objetivas y subjetivos y su impacto en la calidad de vida laboral.

Condición	Factor	Impacto
Condiciones Objetivas	Medioambiente físico	Fatiga física.
		Accidentes laborales.
		Falta de espacio físico en el lugar de trabajo.
	Medioambiente tecnológico	Falta de equipos e instrumentos necesarios.
		Deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes.
	Medio ambiente contractual	Salario.
		Estabilidad en el puesto de trabajo.
		Medio ambiente productivo.
		Sobrecarga laboral cuantitativa y/o cualitativa.
		Oportunidades de promoción, ascenso y facilidades de formación.
Condiciones Subjetivas.	Capacidad de adaptación.	Esfera privada y mundo laboral.
		Individuo y actividad profesional.
		Organización y función directiva.
		Confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo asía los demás.

Condiciones objetivas y subjetivas que influyen en la CVL, así como las características específicas que deben ser consideradas en función de la adaptación a las particularidades organizacionales bajo una mirada integral y sistémica del contexto. Fuente: Elaboración propia con información de Granados (2011).

2.7. Dimensiones de la calidad de vida laboral.

El bienestar de las personas es la clave para ser más comprometidos con la organización y por ende más productivos. Díaz, Ficapal-Cusí y Torrent-Sellens (2015) afirman que la reciente integración a la literatura de la satisfacción percibida por los trabajadores ha generado un intenso debate acerca de nuevas dimensiones e indicadores necesarios para captar fielmente los determinantes de la calidad en el empleo. Al igual que la conceptualización, las dimensiones y mediciones de la CVL, se han diversificado con el paso del tiempo.

Tabla 2.9.

Dimensiones, Sub dimensiones e indicadores de la calidad de vida laboral.

Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
SopORTE institucional para el trabajo	Proceso de trabajo	Definición de los procesos de trabajo Evaluación de los procesos de trabajo
	Supervisión laboral	Retroalimentación de la supervisión Satisfacción por la supervisión laboral Satisfacción del trato con los superiores
	Apoyo de los superiores para la realización del trabajo	Interés de los superiores en el trabajador Reconocimiento de los superiores Apoyo de los superiores en la resolución de problemas
	Evaluación del trabajo	Retroalimentación de la evaluación
	Oportunidad de promoción	Reconocimiento
	Autonomía	Libertad de opinión
	Procedimientos de trabajo	Satisfacción por el diseño de los procesos de trabajo
	Ingresos o salarios	Satisfacción por el trabajo Suficiencia del trabajo
Seguridad en el trabajo	Insumos para el trabajo	Cantidad de los insumos Calidad de los insumos Seguridad social
	Derechos contractuales de los trabajadores	Planes de retiro Condiciones de Seguridad e Higiene Cambios de categoría (movimientos de escalafón) Protección de la salud
	Capacitación en el trabajo	Oportunidades de actualización Acceso a la capacitación Satisfacción por la capacitación
		Puesto de trabajo y preparación académica
Integración al puesto de trabajo	Pertinencia	Respecto a derechos laborales Logro de objetivos comunes
	Motivación	Interés por la actividad laboral Disposición para el trabajo Trato con los compañeros
	Ambiente de trabajo	Resolución de conflictos Apoyo de los compañeros Apoyo de subordinados Participación en cuidados familiares
		Forma de contratación
Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo	Duración de la jornada Turnos de trabajo Cantidad de trabajo
	Orgullo por la Institución	Satisfacción por trabajar en la institución
	Participación en el trabajo	Satisfacción por las funciones Satisfacción por las tareas realizadas
	Autonomía	Uso de habilidades y potenciales Creatividad
	Reconocimiento por el trabajo Autovaloración	Satisfacción por el reconocimiento Desempeño profesional
	Identificación con la institución	Identificación con los objetivos Contribución con la imagen institucional

Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
Bienestar logrado a través del trabajo	Beneficios del trabajo del	Percepción de utilidad
	Disfrute por la actividad laboral.	Uso de habilidades y destrezas
	Satisfacción por la vivienda	Auto compromiso con el trabajo
		Servicios
Desarrollo personal del trabajador	Evaluación de la salud general	Características de la vivienda
	Evaluación de la nutrición	Capacidad para las actividades diarias
		Capacidad para las actividades laborales
		Acceso a los alimentos
Administración del tiempo libre	Logros	Percepción del tipo de alimentación
	Expectativas de mejora	Relacionados con objetivos institucionales
	Seguridad personal	Personales
		Reconocimiento social
		Tipo de vivienda
		Mejora del nivel de vida
		Potencialidades personales
		Enfrentamiento de adversidades
		Conservación de la integridad de capacidades
		Necesidad de trabajar en casa
	Planificación del tiempo libre	Cumplimiento de actividades programadas
	Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar	Convivencia con la familia
		Participación en actividades domésticas
		Participación en cuidados familiares

Esquema de la diversidad de dimensiones incorporadas paulatinamente a nuevos estudios sobre la CLV.
Fuente: Garcés (2014)

Derivado de la información anteriormente mencionada sobre los diferentes modelos y conceptos teóricos sobre la CVL, la presente investigación tratará del estudio de quince dimensiones: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global. Arrieta (2018).

2.7.1. Seguridad y condiciones de trabajo.

La salud, seguridad, bienestar, sus familias, la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa en la desempeñan sus actividades laborales son de gran importancia para los trabajadores y por ende para las economías de los países y del mundo. Delgado (2012) afirma. “Los riesgos en el trabajo pueden derivarse de factores físicos, químicos, mecánicos, biológicos, psicológicos, etc., las nuevas estructuras y formas de organización han generado una importante problemática en el ámbito laboral” (p.8). Un

entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y la dirección de la empresa colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud de los trabajadores.



Figura 2.3. *Factores preponderantes para las condiciones de trabajo.* En la figura 2.3, se muestran los principales factores que influyen en el ámbito laboral para generar un ambiente laboral seguro. Fuente: Elaboración propia, con información de Delgado (2012).

2.7.2. Salud ocupacional.

La enfermedad y la atención de ésta, constituyen hechos estructurales entre los individuos y expresan condiciones sociales, económicas y culturales de la sociedad a la que pertenecen. (Garcés, 2014) refiere que la salud ocupacional se refiere al conjunto de actividades multidisciplinarias cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre al trabajo. Las organizaciones deben incrementar las acciones que les permitan no sólo mejorar las condiciones intralaborales como el ambiente laboral y las cargas de trabajo, también deben ser tomadas en cuenta condiciones personales y extra laborales que influyen potencialmente en la relación salud- trabajo.

2.7.3. Moral.

Las organizaciones deben tener la capacidad de conducirse con ética y moral en su actuar ante los trabajadores. Peña, Cárdenas y Cedillo (2015) afirman que si la CVL asociada a la moral es buena, genera un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tiende a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito, esto significa liberarse

de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal y apoyo constante a los equipos de trabajo. La presencia de políticas trabajo-familia, han sido asociadas con altos niveles de desempeño organizacional, incrementos en la productividad y un mejoramiento en la moral laboral

2.7.4. Remuneración.

Actualmente las oportunidades y amenazas interactúan permanentemente, la percepción del éxito laboral, produce en las personas una fijación en la gratificación inmediata, considerando el dinero como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo. Salvatierra (2013) refiere que el término de la CVL tiene diferentes significados según el rol de cada persona, para algunos trabajadores sólo puede significar un pago justo por día, para recibir una compensación adecuada, que le permita satisfacer sus necesidades personales. En muchas ocasiones, la búsqueda de oportunidades laborales mejor remuneradas, ha fragmentado las relaciones interpersonales y familiares.

2.7.5. Participación organizacional.

Para mejorar la CLV se requiere de disposición, compromiso e impulso de las personas que dirigen las organizaciones, para lo cual se propone implementar la siguiente estrategia estructurada en seis pasos: preparación, planificación, divulgación, despliegue, instauración y mejoramiento constante de la calidad y el cambio organizacional que este conlleve.

La CLV requiere cambios en la forma de ver, hacer y llevar a cabo las labores, así como en la manera de conducir una organización; en las variantes de participación de las personas y en el contexto de las responsabilidades, entre otros. (García y Forero, 2016, p. 82)

Una de las mejores estrategias más recomendadas para evitar cambios radicales e innecesarios a la estructura organizacional, es permanecer atentos a las necesidades y peticiones de los trabajadores.

2.7.6. Comunicación.

La comunicación no solo se debe reducir al proceso de transmisión y recepción de ideas.

“La comunicación debe estar presente en las organizaciones, ya que permite tener un contacto permanente y adecuado con los clientes internos y externos, para que éstos estén

más identificados con la organización” (Vásquez, 2015, p. 6). Además, la comunicación es parte fundamental para que las organizaciones se retroalimenten de su entorno.

2.7.7. Identidad.

Las organizaciones que de cierta forma se preocupan por cubrir las expectativas de sus trabajadores, también están fortaleciendo los lazos de identidad que contribuyen a que los trabajadores se comprometan más con la organización, consiguiendo además apoyo incondicional en los siguientes aspectos: aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición de ejercer un esfuerzo para bien de la organización y deseos por permanecer dentro de la organización (Gil-Monte, 2014). Las personas más ligadas a la organización, son las que contribuyen de manera más significativa al logro de los objetivos.

2.7.8. Dirección y liderazgo.

Los líderes determinan qué se debe atender, medir y controlar, participan en los incidentes críticos y las crisis empresariales; planifican la enseñanza y el adiestramiento y establecen los criterios para el reclutamiento, selección, promoción, jubilación y segregación de los empleados. Soto (2015) afirma. “Desde la perspectiva paradigmática de la modernidad el liderazgo transformacional involucra la noción de una transformación positiva de líderes y colaboradores” (p.114). Los líderes, tienen la capacidad potencial de favorecer, a través de sus prácticas, la CVL de las personas, sus acciones son un factor determinante en la forma en que los colaboradores perciben el trabajo y derivan satisfacción de él, lo cual, a su vez, se relaciona con el bienestar general del trabajador.

En las organizaciones se pueden encontrar principalmente tres tipos de liderazgo basados en el uso de la autoridad. Koontz, Weihrich & Cannice (2012) sostienen que existen principalmente tres estilos de liderazgos:

1. Líder autocrático: Ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, y dirige mediante su capacidad para negar u otorgar recompensas y castigos.
2. Líder democrático o participativo: Consulta con sus subordinados sobre las acciones y decisiones propuestas y fomenta su participación. Este tipo de líder va desde la

persona que no emprende una acción sin la concurrencia de los subordinados, hasta el que toma decisiones, pero consulta con los subordinados antes de hacerlo.

3. Líder liberal: utiliza muy poco su poder y otorga a sus subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones. Estos líderes dependen más de sus subordinados para establecer metas y los medios para lograrlas, y consideran su función como facilitadores de las operaciones de los seguidores al proporcionarles información y actuar sobre todo como contacto con el ambiente externo del grupo.

En las organizaciones una persona se convertirá en un buen líder cuando sea capaz de demostrar que tiene la capacidad de orientar a sus subordinados y conducir al equipo al éxito.

2.7.9. Diseño de puesto.

Uno de los principales objetivos de la CVL es alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos. En relación a los contenidos del puesto de trabajo, los autores señalan que el sistema de trabajo determina, en buena medida, el grado de autonomía que es asignado a un puesto en particular además del grado de independencia, dependencia o interdependencia entre un puesto y otro. Además el diseño del puesto condiciona los niveles de calificación requeridos para su desempeño (Salvatierra, 2013).

Una organización eficaz, es más democrática, participativa y con capacidad de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

2.7.10. Justicia organizacional.

Desde los tiempos de Platón y Aristóteles los seres humanos han estado preocupados por tratar de encontrar la justicia en diferentes facetas de la vida. Rodríguez, Martínez y Salanova. (2014) afirman:

La justicia organizacional está relacionada de forma positiva y negativa con distintas variables que inciden en la conducta y actitudes de las personas, por ejemplo, existe evidencia que la justicia organizacional está relacionada de forma negativa con las intenciones de abandono. (p.962)

Del mismo modo, existe evidencia que demuestra que la justicia organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo.

2.7.11. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un elemento estrechamente relacionado con la CLV, la satisfacción laboral no solamente es un proceso en el cual influyen factores de personalidad, sino también procesos psicosociales, en donde la persona realiza una interpretación y evaluación activa de las circunstancias de su ambiente laboral. La satisfacción laboral es el principal constructo que contribuye a los resultados generales de la calidad de vida laboral (Pérez y Zurita, 2014). Los estudios sobre la CLV han demostrado que cuando los trabajadores sienten satisfacción laboral, se sienten más comprometidos con el logro de los objetivos de la organización.

2.7.12. Motivación intrínseca.

La motivación intrínseca proviene del interior de de las personas, aparece cuando hacen algo que les gusta y lo disfrutan, en el ámbito laboral, cuando una persona siente motivación intrínseca, se genera en ella un tipo de satisfacción que le permite realizar su trabajo de una manera más eficiente, debido a que le resulta más sencillo concentrarse en sus actividades y realiza bien su trabajo sin esperar obtener una recompensa económica.

Además, si las organizaciones se preocuparan por generar en sus empleados este tipo de motivación, incrementaría de manera significativa su productividad; éste tipo de motivación está relacionada con la autoexpresión y autodeterminación, factores importantes en la satisfacción del propio trabajo, la expresión de los valores del sujeto y la cohesión del grupo al que pertenecen. (García, 2012, p.22)

La motivación intrínseca incluye la pertenencia a un grupo de trabajo, proporcionando un sentido de comprensión de la tarea y desarrollar un sentimiento de identificación y responsabilidad con el grupo.

2.7.13. Motivación extrínseca.

La motivación extrínseca, proviene del exterior, es el tipo de motivación que nos lleva a hacer algo que no queremos, dentro de las organizaciones, cuando la motivación es extrínseca las cosas se vuelven más tolerables cuando se tiene en cuenta que se recibirá una compensación al final. "Motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional" (Grimaldo, 2010, p.53). Algunas veces, es necesario encontrar alguna forma de que la tarea que realizamos nos genere algún tipo de reconocimiento público, para que sea más fácil desarrollarla.

2.7.14. Motivación con equidad.

Los individuos motivados son aquéllos a los que se les trata equitativamente en relación con su desempeño y el desempeño de sus compañeros dentro de la organización, la percepción de poca equidad e insatisfacción, son la antesala del desánimo y baja productividad. Enríquez (2015) refiere que las reacciones de los individuos que no son motivados con equidad, se aprecia cuando se desempeñan en función de sus preferencias individuales por cocientes particulares debido a que no todas las personas son iguales en su sensibilidad a la equidad. Además, existen casos de personas que adoptan una postura negativa a efecto de que sean tratados con mayor equidad, en ocasiones pretendiendo obtener un mayor beneficio a costa de un bajo desempeño y esfuerzo.

2.7.15. Percepción global.

El principal motor de una organización es el capital humano y es importante darle el debido cuidado. Albarrasín, Silva y García (2017) afirman que la percepción global de la CVL se relaciona con todos los aspectos del trabajo que influyan en la satisfacción, la motivación, el compromiso laboral y el rendimiento laboral, por tal motivo, la CVL se ha convertido en un concepto multidimensional, provocando así numerosos estudios y publicaciones con enfoques globales, relacionados con las dimensiones que componen la CVL. Estas dimensiones se agrupan en dos grandes bloques los aspectos de la CVL que tienen relación con el entorno en que se realiza el trabajo o condiciones objetivas y las concernientes con la experiencia psicológica de los trabajadores o condiciones subjetivas.

CAPITULO III

Marco contextual

El Capítulo III, muestra una recopilación de datos del ámbito en el que se encuentra la organización objeto de estudio, en específico la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango, Institución perteneciente a la Administración Pública Federal.

3.1. Antecedentes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Según el Manual de Organización General del ISSSTE (2011), publicado en el Diario Oficial de la Federación el jueves 30 de diciembre de 2010, el cual entró en vigor a partir del 11 de abril del 2011. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en 1917, otorgó a la Seguridad Social carácter ineludible al incorporarse al artículo 123, con la obligación patronal de proporcionar a los trabajadores pensiones, habitaciones cómodas e higiénicas, escuelas, enfermerías y otros servicios sociales, así como la obligatoriedad de la capacitación y prerrogativa de los trabajadores a organizar estos derechos.

Los empleados de las instituciones públicas fueron quienes promovieron la integración de agrupaciones con fines mutualistas o de protección social y laboral, que empezaron a surgir a partir de 1918, con denominaciones tales como uniones, bloques, consejos cooperativas o clubes.

La preocupación gubernamental por unificar prestaciones y servicios, así como de garantizar el acceso a la Seguridad Social a los Trabajadores del Estado, tuvo como resultado que el 12 de agosto de 1925 se promulgara la Ley General de Pensiones Civiles. A partir de su expedición, la Ley General de Pensiones Civiles de Retiro sufrió modificaciones tendientes a ampliar las prestaciones, mejorar el funcionamiento de las ya existentes e incorporar el régimen de Seguridad Social a un mayor número de trabajadores y organismos públicos. En 1937, se presentó una iniciativa que proponía la sindicalización de los trabajadores al servicio del Estado y la elevación a Norma Jurídica de los derechos de los servidores públicos. El Estatuto Jurídico aprobó amparo a la existencia de una sola Central Sindical, la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado en

1938. Los trabajadores afiliados quedaron protegidos por la Dirección de Pensiones Civiles de Retiro. En 1946 se expidió una nueva Ley General de Pensiones Civiles de Retiro que solo aplico a trabajadores del magisterio y veteranos de la revolución. En 1947 se promulgó la Ley de Pensiones Civiles que obligó a la Dirección de Pensiones Civiles a actuar como institución de Seguros frente a riesgos.

El 30 de diciembre de 1959 se promulgo la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, la cual abrogó la Ley de Pensiones Civiles de 1647, con ello desapareció la Dirección de Pensiones Civiles y en su lugar surgió el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

3.1.1. Empleados en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al mes de marzo 2017, el ISSSTE contaba con 106,400 plazas y erogaba la suma de \$ 38 mil 285 millones de pesos para servicios personales, dicha situación obedece a que, día a día crece la demanda de los usuarios, por lo que es necesario incrementar el número de plazas, es por ello que tan solo para el presente año se asignará al Instituto un total de 1,955 nuevas plazas. (Departamento de Recursos Humanos Delegacional, 2017)

3.1.2. Política estratégica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En este apartado se mostrará la misión, visión, y los valores del instituto, el manual organizacional, los cuales están publicados en la página web www.issste.gob.mx

3.1.3. Misión.

Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del estado, pensionados, jubilados y familiares de derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumplimiento siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

3.1.4. Visión.

Posicionar al ISSSTE como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias de acuerdo nuevo perfil demográfico de la derechohabiencia, con el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad con la normatividad vigente, bajo códigos normados de calidad y calidez, con solvencia financiera que permitan general valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano.

3.1.5. Valores.

El Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, es aplicable a todas las Delegaciones estatales pertenecientes al ISSSTE., el en que se contempla lo siguiente:

Bien común: Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad. El compromiso con el bien común implica que el servidor público este consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que solo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las dimandadas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

Integridad: El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentara la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuir a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

Honradez: El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar

compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

Imparcialidad: El servidor público actuara sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

Justicia: El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público, para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulan el ejercicio de sus funciones.

Transparencia: El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

3.1.6. Manual organizacional.

El capítulo I, artículo 10 del Manual de Organización General del ISSSTE, (2011), describe la estructura y funcionamiento de cada una de las Delegaciones Estatales, las cuales cuentan con las siguientes áreas administrativas, que les permiten contribuir con el logro de los objetivos del Instituto:

- I.** Delegación;
- II.** Subdelegación Médica:
 - a)** Departamento de Programación y Desarrollo;
 - b)** Departamento de Atención Médica;
 - c)** Departamento de Enseñanza e Investigación; y
 - d)** Unidad Médica.
- III.** Subdelegación de Prestaciones:
 - a)** Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas;

- b) Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene;
 - c) Departamento de Acción Social, Cultural y Deportivo;
 - d) Departamento de Vivienda; y
 - e) Direcciones de áreas administrativas.
- IV.** Subdelegación de Administración:
- a) Departamento de Recursos Humanos;
 - b) Departamento de Adquisiciones;
 - c) Departamento de Obras y Servicios Generales;
 - d) Departamento de Finanzas; y
 - e) Departamento de Sistemas.
- V.** Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social; y
- VI.** Unidad Jurídica.

Así mismo, en el capítulo I, artículo 11, se describen las atribuciones que tienen las Delegaciones establecidas en la Ley, el Estatuto Orgánico.

- I.** Planear, programar, organizar, dirigir, administrar y supervisar los programas institucionales, así como atender las solicitudes de trámites para el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que otorga el Instituto en forma desconcentrada y los que se presten en forma subrogada en la demarcación de su competencia, de conformidad con lo señalado en la Ley, el Estatuto Orgánico, el Reglamento y demás normatividad aplicable.
- II.** Supervisar la operación y desempeño de sus áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales;
- III.** Proporcionar a las Unidades Administrativas Centrales, la información y estadísticas requeridas para la planeación, organización, evaluación y control de las actividades y programas del Instituto, en términos de la normatividad que en el ámbito de su competencia sea aplicable;
- IV.** Participar, en coordinación con la Dirección Médica del Instituto, en los programas del Sistema Nacional de Salud, en términos de la competencia y normatividad del Instituto;
- V.** Organizar las reuniones de los diversos Órganos Colegiados, comités, subcomités y grupos de trabajo delegacionales, conforme a lo establecido en las disposiciones aplicables a cada uno de ellos e informar el cumplimiento de los acuerdos que se originen a la Dirección;

- VI.** Realizar las acciones tendentes a impulsar la integración y operación de los Consejos Desconcentrados de Protección Civil, así como de las Unidades Internas de Protección Civil en los Centros de Trabajo Delegacionales bajo su demarcación, en términos de la normatividad aplicable; así como los criterios establecidos por la Dirección de Administración del Instituto;
- VII.** Difundir los seguros, prestaciones y servicios, que se otorgan a los Derechohabientes, conforme a la normatividad aplicable y a las disposiciones que emita la Dirección de Comunicación Social;
- VIII.** Orientar y atender a los Derechohabientes respecto de los trámites y procedimientos para el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que se otorguen;
- IX.** Establecer, operar y dar cumplimiento en coordinación con las Unidades Administrativas Centrales los mecanismos que permitan la mejora de la gestión en el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios;
- X.** Proponer a las Unidades Administrativas Centrales competentes, la implementación de las acciones de calidad y mejora regulatoria previstas por el Instituto, para el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios;
- XI.** Elaborar e informar, en términos de lo establecido por las Unidades Administrativas Centrales, los avances que se registren en materia de acuerdos de gestión institucionales, así como el estado de cumplimiento a los compromisos básicos y proyectos de gestión;
- XII.** Realizar los actos jurídicos y administrativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones así como para la defensa de los intereses del Instituto, en términos de la normatividad aplicable;
- XIII.** Planear, elaborar, poner en práctica, medir y evaluar el programa anual de trabajo de la Delegación, tomando como base el programa institucional y el programa de trabajo que al efecto sea aprobado por la Junta;
- XIV.** Realizar las acciones de coordinación con las representaciones federales de la demarcación que les corresponda, con el propósito de otorgar a los trabajadores, pensionados y familiares derechohabientes los seguros, prestaciones y servicios con mayor eficiencia y oportunidad, así como para la construcción del sistema

nacional de salud, bajo la supervisión y de conformidad con los criterios y lineamientos que emita la Dirección;

- XV.** Organizar en coordinación con la Dirección, las giras de trabajo que realice el Director General en la delegación correspondiente, preparando y remitiendo oportunamente la información sobre la situación operativa, programas y problemática relevantes, así como la que le sea requerida para dicho fin;
- XVI.** Elaborar y remitir a la Dirección, informes trimestrales sobre la situación operativa, administrativa, técnica y financiera de la delegación, así como de la ejecución de las políticas, estrategia y líneas de acción emitidas por el Director General, la Secretaría General y Unidades Administrativas, con el propósito de evaluar su desempeño y sirva de base para la toma de decisiones en la aplicación de las políticas públicas por parte de las Unidades Administrativas Centrales;
- XVII.** Coordinar con las Unidades Administrativas Centrales correspondientes la elaboración y propuesta de los proyectos de gestión para la atención de los Derechohabientes;
- XVIII.** Planear, programar, organizar, administrar y supervisar los recursos humanos, materiales y financieros, conforme a la normatividad aplicable, a las disposiciones de control interno y a las partidas asignadas en el presupuesto anual; y
- XIX.** Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le señale su superior jerárquico o sean determinadas por la normatividad aplicable.

3.1.7. Organigrama.

En este apartado se muestran las ilustraciones gráficas que define las líneas de autoridad entre las diferentes direcciones, los Centros Médicos Hospitalarios y Delegaciones Estatales a nivel General, así como la Estructura Organizacional de la Delegación Estatal del ISSSTE en el Estado de Durango.

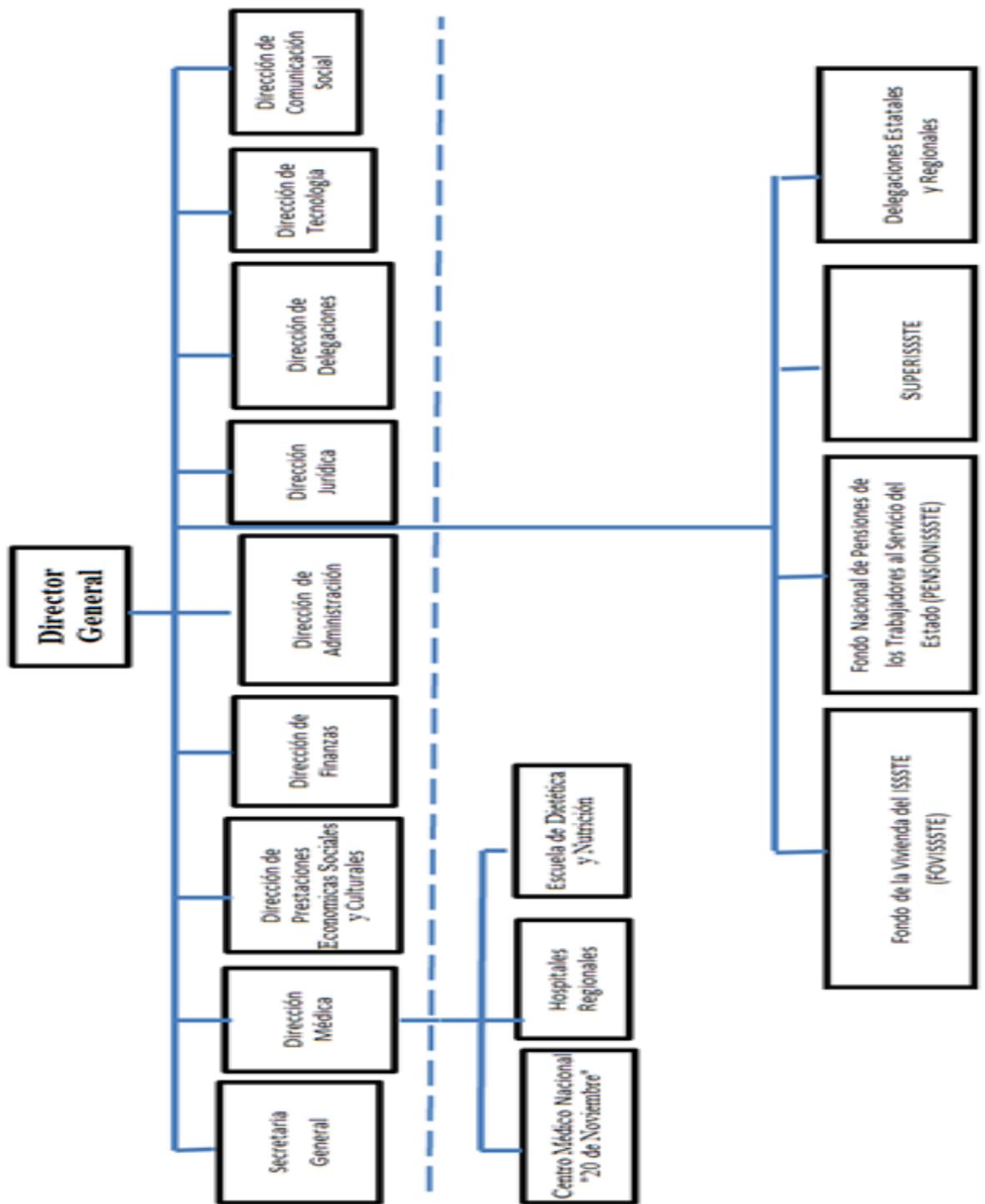


Figura 3.1. *Organigrama General del ISSSTE*. Estructura que muestra las Direcciones, Unidades Médicas, Delegaciones y demás Centros de Trabajo pertenecientes al ISSSTE. Fuente: Manual de Organización General del ISSSTE (2011, p.24)

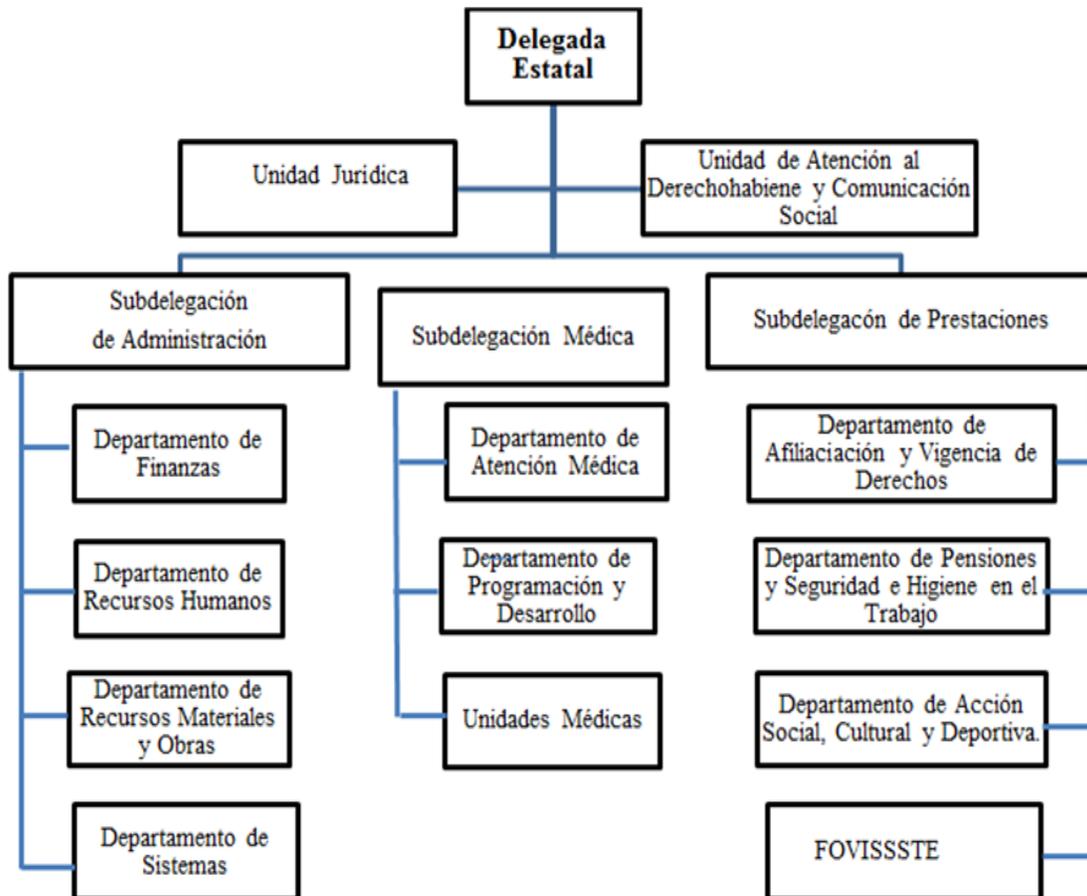


Figura 3.2. *Organigrama Delegacional*. Estructura Organizacional de la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango; define la relación y líneas de autoridad existentes entre las distintas Unidades, Subdelegaciones y Departamentos con los que cuenta el Centro de trabajo. Fuente: www.issste.gob.mx (2018)

3.1.8. Plantilla de personal.

El personal contratado en la Delegación Estatal del ISSSTE, está conformada principalmente por personal que realiza funciones administrativas; sin embargo, en la Subdelegación Médica colabora personal médico, que pese al perfil que ostenta realiza actividades administrativas.

Tabla 3.1.

Plantilla de personal.

Descripción del puesto	No de Plazas	Descripción del puesto	No de Plazas
Delegado	01	Profesional Administrativo "A"	20
Subdelegado "B"	03	Secretaria Ejecutiva "E"	01
Jefe de Unidad "B" desconcentradas	02	Técnico en Piso de Venta	02
Subjefe de Departamento	17	Receptor productos venta	07
Jefe de Departamento del ISSSTE ámbito desconcentrado "B"	06	Trabajadora Social en Área Médica "B" ámbito desconcentrado "B"	04
Apoyo Administrativo en Salud A-1	02	Operativo en Administración	01
Apoyo Administrativo en Salud A-2	02	Técnico en Administración	01
Apoyo Administrativo en Salud A-3	11	Jefe Cont. Unidad Comercial	01
Apoyo Administrativo en Salud A-4	22	Supervisor Técnico Médico	01
Apoyo Administrativo en Salud A-5	15	Auxiliar Contable	01
Apoyo Administrativo en Salud A-6	09	Cajero General	01
Apoyo Administrativo en Salud A-7	06	Técnico Especialista	01
Apoyo Administrativo en Salud A-8	10	Técnico Contable	01
Auxiliar Administrativo	02	Médico General (Subdelegación Médica)	02
Total			152

En la tabla 3.1, se muestran el número de plazas con las que cuenta la Delegación Estatal ISSSTE, así como de denominación de puestos correspondiente a cada una de dichas plazas ocupadas por las personas que laboran en ésta Dependencia Federal. **Fuente:** Departamento de Recursos Humanos Delegacional (2017).

3.1.9. Descripción de puestos.

En el Manual de Organización General del ISSSTE (2011), se encuentran descritos los puestos autorizados por la Federación para el buen funcionamiento institucional como son:

Delegada Estatal

- I. Representar al Instituto, Unidades Administrativas Desconcentradas y Centros de Trabajo Delegacionales ante todas las personas y autoridades, incluyendo las jurisdiccionales en materia civil, penal, laboral, administrativa y fiscal, con todas las facultades generales limitadas o especiales para pleitos y cobranzas, actos de administración, y demás que se establezcan en el poder notarial conferido por la Dirección Jurídica del Instituto;
- II. Coordinar en el ámbito de su competencia, las relaciones de la Delegación con los Gobiernos estatales y municipales, con el sector salud, social y privado de la

entidad federativa, así como con las delegaciones federales de otras dependencias, de conformidad con los acuerdos establecidos por el Director General y con lo previsto en el Reglamento y demás normatividad aplicable;

- III.** Planear, programar y supervisar los recursos humanos, materiales y financieros, conforme a la normatividad aplicable, a las disposiciones de control interno y a las partidas asignadas al presupuesto anual;
- IV.** Coordinar la supervisión de sus áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales, así como la ejecución y seguimiento de los programas institucionales, informando de ello a la Dirección y, en su caso, a las Unidades Administrativas Centrales competentes;
- V.** Promover, coordinar y vigilar, en coordinación con los Hospitales Regionales y con otras Unidades Médicas, que la atención médica que se brinda a los derechohabientes en el área de su circunscripción sea de calidad, calidez y respeto a los derechos humanos;

Subdelegados Estatales

- I.** Observar las normas y políticas establecidas para la planeación, programación, organización y coordinación de las actividades a su cargo, de conformidad con las disposiciones aplicables;
- II.** Supervisar y garantizar la orientación al Derechohabiente respecto de los seguros, prestaciones y servicios, de conformidad con su ámbito de competencia, atendiendo y dando cumplimiento a las medidas que establezca el Instituto para la mejora de trámites y servicios;
- III.** Organizar, administrar y supervisar los recursos humanos, materiales y financieros, conforme a la normatividad aplicable, a las disposiciones de control interno y a las partidas asignadas en el presupuesto anual;
- IV.** Acordar con el Delegado los asuntos de su competencia, así como desempeñar en su caso, las comisiones que les encomiende;
- V.** Proponer al Delegado los estudios que permitan poner en práctica los proyectos, programas y acciones de modernización y de simplificación administrativa, para

el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que el área tiene a su cargo;

Subdelegado Médico

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Planear, administrar y supervisar el otorgamiento de los servicios médicos correspondientes al seguro de salud previsto en la Ley, y que tiene a su cargo la Delegación por conducto de las Unidades Médicas del ámbito de su competencia, de conformidad con la normatividad aplicable y las disposiciones emitidas por la Dirección Médica;
- II.** Poner en práctica los programas, estrategias y acciones que formule la Dirección Médica del Instituto;
- III.** Coordinar y supervisar que los informes, documentación y estadística de las Unidades Médicas de atención a la salud en la Delegación, sean proporcionados en tiempo y forma, de conformidad con la normatividad aplicable; en caso de incurrir en omisiones o acciones que impliquen la falsificación o alteración de datos, estará sujeto a las sanciones previstas en la normatividad aplicable (...)

Jefe del Departamento de Programación y Desarrollo

Tiene entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Integrar el programa anual de trabajo conforme al programa institucional y el programa de trabajo del Instituto aprobados por la Junta, así como el anteproyecto del presupuesto de la Subdelegación Médica, y establecer el control del ejercicio presupuestal conforme a la normatividad aplicable;
- II.** Elaborar la propuesta de calendario y participar en el desarrollo del programa delegacional de supervisión y constatar los avances programáticos;
- II.** Integrar los informes estadísticos de las Unidades Médicas de la Delegación, conforme a los tiempos y forma establecidos en la normatividad aplicable, así como proporcionar los informes, reportes, formatos, y demás documentación solicitada por las Unidades Administrativas Centrales y Órganos Fiscalizadores.

Jefe del Departamento de Atención Médica.

Tiene entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Ejecutar, organizar y controlar el otorgamiento de los servicios médicos correspondientes al seguro de salud previsto en la Ley y que tiene a su cargo la Delegación, por conducto de las áreas administrativas en el ámbito de su competencia;
- II.** Vigilar, evaluar e informar sobre la aplicación de las normas y procedimientos inherentes al desarrollo de programas y proyectos de atención médica emitidos por la Dirección Médica, de conformidad con la normatividad aplicable;
- III.** Elaborar y verificar el cumplimiento de las propuestas de proyectos, estrategias y acciones en materia de salud, de conformidad con los planes, políticas, objetivos y metas que determinen el Sector Salud y la Dirección General por conducto de la Dirección Médica del Instituto, en estricto apego a la normatividad aplicable; (...)

Subdelegados de Prestaciones.

Además de las funciones previstas en el artículo 19 del Reglamento, tiene, entre otras las siguientes funciones:

A. En materia de prestaciones económicas:

- I.** Llevar a cabo las acciones necesarias para atender oportunamente las solicitudes y trámites, de las prestaciones económicas establecidas en la Ley y la normatividad aplicable;
- II.** Dictaminar, conceder, negar, suspender, modificar o revocar las pensiones derivadas de la Ley y sus reglamentos, además de resolver y dar seguimiento a las peticiones, recursos administrativos y judiciales de su competencia, dentro de los términos concedidos, así como ejercer las atribuciones conforme a lo establecido en el artículo 60, fracción XXII, del Estatuto Orgánico; (...).

Jefe de Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

Tiene entre otras, las siguientes funciones:

- I. Preparar la información y los datos estadísticos que generen las áreas administrativas y los Centros de Trabajo Delegacionales en el ámbito de su jurisdicción, para ser proporcionada en tiempo y forma a las Unidades Administrativas Centrales de conformidad con la normatividad aplicable;
- II. Proporcionar atención integral y preferencial a los trabajadores, jubilados y pensionados del Instituto, a través de programas específicos y facilidades para el acceso a los seguros, prestaciones y servicios señalados en la Ley;
- III. Tramitar las solicitudes de préstamo personal en cada uno de sus tipos, para los trabajadores, jubilados o pensionados sujetos al régimen de la Ley; (...)

Jefe de Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

Tiene entre otras, las siguientes funciones:

- I. Gestionar las solicitudes, trámites, otorgamiento, pago e inconformidades de pensión, reintegro, reposición de gastos de funeral y de cualquier otra prestación económica establecida en la Ley y la normatividad aplicable;
- II. Integrar, registrar y controlar los expedientes que se generen de los pensionados, así como su guarda y custodia;
- III. Integrar la información o documentación que permita desahogar en tiempo y forma los requerimientos que realicen las Unidades Administrativas;

Jefe de Departamento de Acción Social, Cultural y Deportivo

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- I. Planear, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los centros sociales, culturales, recreativos, deportivos, de capacitación, adiestramiento, así como de desarrollo y actualización laboral, los talleres de terapia ocupacional y de iniciación artística, en el ámbito de la Delegación, independientemente de que los mismos se otorguen en inmuebles que formen parte o no del patrimonio institucional de conformidad con la política que para tal efecto fije la Unidad Administrativa Central correspondiente;
- II. Analizar, evaluar y determinar las necesidades del Derechohabiente en torno a los servicios sociales, culturales, deportivos y recreativos que se brindan en la

entidad, con base en sus demandas y los resultados que arrojen las encuestas levantadas al efecto;

- III.** Organizar, ejecutar, controlar y evaluar permanentemente la prestación de los servicios sociales de estancias para el bienestar y desarrollo infantil, cultural, deportivo y recreativo de terapia ocupacional e iniciación artística, así como los espacios en los que se proporcionan éstos e instrumentar estrategias que favorezcan el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas, conforme a normatividad establecida; (...)

Subdelegado de Administración.

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

A. En materia de administración:

- I.** Planear, organizar, coordinar, supervisar, controlar y evaluar la administración de los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos asignados a las áreas administrativas y a los Centros de Trabajo Delegacionales;
- II.** Autorizar y procesar los movimientos e incidencias del personal, conforme al sistema para el ejercicio desconcentrado de los recursos humanos, las plantillas de personal autorizadas y la estructura orgánica delegacional registrada, autorizar el pago de la partida de guardias y suplencias en coordinación con la Subdelegación Médica y emitir las nóminas de pago de sueldos de los trabajadores que se encuentren en las áreas administrativas y en los Centros de Trabajo Delegacionales, así como autorizar y contratar servicios con cargo a la partida de honorarios;
- III.** Expedir los documentos inherentes a los trámites que operen en forma desconcentrada bajo el ámbito de su competencia, para otorgar a los trabajadores las prestaciones a que tengan derecho y gestionar ante la Subdirección de Personal aquellos que corresponda emitir a esta última; (...)

Jefe de Departamento de Recursos Humanos.

Tiene, entre otras las siguientes funciones:

- I.** Operar y controlar la administración de los recursos humanos, a través del sistema de reclutamiento, selección y contratación y movimientos del personal asignados a las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales conforme a los lineamientos y normatividad vigente y aplicable de la materia;
- II.** Actualizar, supervisar y administrar los movimientos e incidencias del personal, conforme al sistema para el ejercicio desconcentrado de los recursos humanos, las plantillas de personal autorizadas y la estructura orgánica delegacional registrada, operar los procesos de obtención y trámite para el pago de los trabajadores que se encuentren en las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales, así como de los servicios con cargo a la partida de honorarios;
- III.** Elaborar los documentos inherentes a los trámites que operen en forma desconcentrada bajo el ámbito de su competencia, para otorgar a los trabajadores las prestaciones a que tengan derecho y realizar las acciones tendentes para la gestión ante la Subdirección de Personal de las que le correspondan, como la expedición de constancia y hojas de servicios que soliciten los trabajadores; (...)

Jefe de Departamento de Adquisiciones

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Operar y administrar los recursos materiales, asignados a las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales;
- II.** Organizar y realizar la adquisición de los bienes de consumo, los procedimientos de contratación, recepción, almacenamiento y suministro de los bienes requeridos por las áreas administrativas y los Centros de Trabajo Delegacionales, con cargo a las partidas presupuestales que sean administradas en forma desconcentrada por la Delegación, de conformidad con los procedimientos autorizados y en apego de la normatividad aplicable;
- III.** Elaborar, el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de los bienes requeridos por las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales, con cargo a las partidas presupuestales que sean administradas en forma desconcentrada por la Delegación en apego de la normatividad aplicable; (...).

Jefe de Departamento de Finanzas.

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Integrar y revisar el anteproyecto del presupuesto anual de la Delegación conforme a las normas establecidas por la Dirección de Administración;
- II.** Supervisar diariamente que la información registrada en el sistema que defina la Dirección de Finanzas del Instituto, respecto a los ingresos por concepto de cuotas y aportaciones de las dependencias y entidades incorporadas al régimen de la Ley que competan a la Delegación, corresponda a los enteros realizados por éstas de conformidad con la documentación soporte;
- III.** Verificar que las dependencias y entidades utilicen para el pago de cuotas y aportaciones, los sistemas institucionales de recaudación de ingresos; (...).

Jefe de Departamento de Sistemas.

Tiene entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Supervisar la aplicación de normas y estándares en la materia en las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales, emitidas por la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital;
- II.** Administrar la red de telecomunicaciones y de Internet en el ámbito de competencia delegacional y asegurarse que los sistemas cuenten con las especificaciones mínimas necesarias para su funcionamiento óptimo;
- III.** Integrar el programa de modernización y desarrollo informático en la Delegación, a fin de incrementar la calidad y oportunidad de la atención al Derechohabiente y el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios institucionales; así como el control y disposición ágil de la información para las diferentes Unidades Administrativas Centrales; (...).

Titular de las Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social y Jurídica Delegacional

Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- I.** Ejecutar las actividades encomendadas a la Unidad a su cargo con base en la programación, organización, coordinación y evaluación establecida por la

Secretaría General, las Unidades Administrativas Centrales competentes y el Delegado;

- II.** Observar las normas, políticas y lineamientos que, en el ámbito de su competencia, emitan los Órganos de Gobierno, las Unidades Administrativas Centrales competentes y el Delegado;
- III.** Participar en los Órganos Colegiados en términos del presente Reglamento y de la normatividad aplicable; (...).

Los titulares de la Unidad de Atención al Derechohabiente y de Comunicación Social tienen además de las funciones señaladas en el artículo anterior las siguientes:

A. En materia de atención al derechohabiente:

- I.** Coordinar la comunicación entre los Derechohabientes, las Delegaciones, sus áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales en materia de orientación, peticiones ciudadanas, solicitudes de servicio, inconformidades, sugerencias y felicitaciones;
- II.** Elaborar y presentar análisis e informes de los niveles de satisfacción de la población usuaria, respecto a los seguros, prestaciones y servicios que otorga la Ley, con base en los mecanismos de captación de opinión del Derechohabiente;
- III.** Coordinar y supervisar el sistema de información establecido por la Secretaría General, para identificar áreas de mejora en el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que brinda el Instituto;(...)

B. En materia de comunicación social:

- I.** Planear, programar, organizar, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de información, difusión y relaciones públicas de la Delegación, en términos de la normatividad aplicable y en coordinación con la Dirección de Comunicación Social del Instituto;
- II.** Detectar y atender las necesidades de información y difusión de la Delegación, sus áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales, así como elaborar y emitir los boletines de prensa, en los casos que corresponda;
- III.** Atender, llevar a cabo y dar seguimiento a las solicitudes de información y de entrevistas con funcionarios del Instituto, realizadas por los medios de

comunicación en el ámbito local, con base en los lineamientos establecidos por la Dirección de Comunicación Social; (...).

Titular de la Unidad Jurídica.

Además de las funciones señaladas en el artículo 40 del Reglamento, tiene entre otras las siguientes funciones:

- I.** Representar al Instituto, a la Delegación, a las áreas administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales para su defensa jurídica en todo tipo de gestiones judiciales, extrajudiciales y administrativas, y ante todo tipo de autoridades federales, estatales y municipales, en los términos de sus atribuciones y de los poderes otorgados;
- II.** Representar al Delegado, Subdelegados y demás servidores públicos de la Delegación, sus áreas administrativas o Centros de Trabajo Delegacionales, en todos los trámites relacionados con los juicios de amparo conforme a lo establecido en la Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los que sean parte o en los que sin ser parte sea requerida su intervención;
- III.** Interponer las demandas judiciales y denuncias, formular los informes previo y justificado en los juicios de amparo, así como promover los recursos en los casos donde el Instituto sea parte; (...)

Cada una de las anteriores funciones, son vigiladas por el Órgano Interno de Control Delegacional y sancionadas por la Auditoría Superior de la Federación.

3.2. Marco legal.

Se refiere al sustento Constitucional, así como las Leyes, normas, reglamentos y demás ordenamientos, tanto federales como estatales que rigen legalmente las actividades realizadas por los diferentes Centros de trabajo pertenecientes al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

3.2.1. Sustento Constitucional.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
Promulgada el día 5 de Febrero del 1917 y sus reformas.

3.3. Leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

La Delegación Estatal del ISSSTE, en coordinación con el Gobierno Federal, deben sujetarse a la exacta aplicación de Leyes, normas y reglamentos, tanto federales como estatales.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08/06/2012 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02/04/2014 y sus reformas.
- Ley Federal del Trabajo;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30/11/2012 y sus reformas.
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09/04/2012 y sus reformas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16/01/2012 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24/01/2014 y sus reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20/05/2014 y sus reformas.

- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10/01/2014 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;
Publicada en Diario Oficial de la Federación el 15/06/2012 y sus reformas.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24/03/2016 y sus reformas.
- Otras disposiciones:

Las demás Leyes, Códigos Reglamentos, Manuales, Decretos, Acuerdos, Convenios, Normas Oficiales Mexicanas, Circulares, Resoluciones, Lineamientos, Criterios, Metodologías, Instructivos, Directivas, Reglas, Disposiciones internacionales, así como cualquier otra disposición de naturaleza análoga aplicable al ISSSTE.

CAPÍTULO IV

Metodología

En este capítulo, se describe el método y procedimiento para llevar a cabo la presente investigación, relacionada con la CVL, así como las especificaciones pertinentes de la metodología utilizada para dicho fin.

4.1. Método de investigación.

Existen diversos métodos de investigación, cada uno de ellos con sus respectivas características y especificaciones que los hacen los más idóneos y pertinentes, dependiendo del tipo de investigación que se lleve a cabo.

Para Bernal (2006), el método de investigación, es el conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación.

Al respecto Rodríguez (2005), señala que consiste en una serie de etapas a través de las cuales se busca entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento, procurando tener información importante y fidedigna.

4.2. Tipo de investigación.

Según Hernández, Fernández, Baptista (2008), la investigación descriptiva busca detallar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población.

Así mismo la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es de presentarnos una interpretación correcta (Rodríguez, 2005).

En este trabajo se describirán las características y rasgos del comportamiento de la CLV, ya que pueden ser útiles para mostrar las dimensiones del comportamiento en las

organizaciones, puesto que ofrece la posibilidad de tomar decisiones para la mejora organizacional.

4.3. Diseño de investigación.

En ciencias sociales, la investigación ya sea a través de técnicas cuantitativas o cualitativas, tiene dos objetivos: describir y explicar. El diseño de la investigación es el que nos sirve de marco para cualquiera de los dos objetivos.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue el no experimental ya que las variables no se manipulan puesto que ya han sucedido, como lo menciona Del Tronco (2005).

Indica también que los estudios no experimentales se caracterizan porque miden las variables tal y como se presentan en la realidad y en ningún momento se manipula alguna de ellas; así mismo se basa en los resultados arrojados por el instrumento de investigación. Según Toro y Parra (2006) la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

El diseño de la investigación es transeccional o transversal, puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo específico. Su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia e interpretación en un momento determinado (Hernández, Fernández, Baptista, 2008). Esta investigación, se efectuó en los meses de junio a diciembre de 2017, ya que fueron aplicados los instrumentos de medición en esas fechas.

Es un estudio correlacional, ya que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández, Fernández, Baptista, 2008). También se considera que en los estudios correlacionales se recolectan datos para determinar la existencia de la relación entre dos o más variables sujetas de cuantificación (Ibáñez, 2002). En esta investigación se correlacionan las variables de remuneración y satisfacción laboral, así como las de participación organizacional y motivación intrínseca.

Es una investigación causal predictora, ya que existe la oportunidad de predecir el comportamiento de una o más variables a partir de otras, una vez que se establece la

causalidad. La percepción psicológica de la calidad de vida laboral son las variables predictoras iniciales. (Hernández, Fernández, Baptista, 2008).

Tiene un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos para probar la hipótesis, tomando como sustento la medición numérica y el análisis estadístico, para efectos de establecer patrones de comportamiento. Así mismo sus preguntas de investigación se plantean sobre situaciones muy específicas, determinadas en tiempo y espacio.

En síntesis esta investigación es cuantitativa, transversal, descriptiva, correlacional y predictora.

4.4. Universo o población

La población constituye el objeto de investigación ya que de ella se toma la información necesaria para el análisis, es el universo de individuos, objetos o eventos que se pretende estudiar. La población puede definirse considerando sus características socio demográficas, su ubicación en el lugar y el tiempo. (García, 2009)

Según Levin y Rubín (2004) una población es un conjunto de todos los elementos que se está estudiando, acerca de los cuales se intenta obtener conclusiones.

La cual será seleccionada por los siguientes criterios:

Inclusión:

- a) Que tengan relación laboral de cualquier tipo con la institución
- b) Que estén de acuerdo en participar en el estudio
- c) Que tengan más de 6 meses trabajando

Exclusión:

- a) Que no se encuentren presentes al momento de realizar el estudio
- b) Que se nieguen a colaborar en el estudio
- c) Que tengan menos de 6 meses laborados

Eliminación:

- a) Los que no contesten el cuestionario de manera completa o incompleta

Tabla 4.1

Personal contratado en la Delegación Estatal del ISSSTE, Durango.

Descripción del puesto	No de Plazas	Descripción del puesto	No de Plazas
Delegado	01	Profesional Administrativo "A"	20
Subdelegado "B"	03	Secretaria Ejecutiva "E"	01
Jefe de Unidad "B" desconcentradas	02	Técnico en Piso de Venta	02
Subjefe de Departamento	17	Receptor productos venta	07
Jefe de Departamento del ISSSTE ámbito desconcentrado "B"	06	Trabajadora Social en Área Médica "B"	04
Apoyo Administrativo en Salud A-1	02	Operativo en Administración	01
Apoyo Administrativo en Salud A-2	02	Técnico en Administración	01
Apoyo Administrativo en Salud A-3	11	Jefe Cont. Unidad Comercial	01
Apoyo Administrativo en Salud A-4	22	Supervisor Técnico Médico	01
Apoyo Administrativo en Salud A-5	15	Auxiliar Contable	01
Apoyo Administrativo en Salud A-6	09	Cajero General	01
Apoyo Administrativo en Salud A-7	06	Técnico Especialista	01
Apoyo Administrativo en Salud A-8	10	Técnico Contable	01
Auxiliar Administrativo	02	Médico General (Subdelegación)	02
Total Personal			152

Número de plazas y denominación de puestos correspondiente a cada una de las plazas con las que cuenta la Delegación Estatal ISSSTE en Durango. Fuente: Departamento de Recursos Humanos Delegacional (2017).

4.5. Muestra

En el proceso de investigación cuantitativa la muestra es un subgrupo de la población sobre la cual se recolectarán los datos, dicha muestra debe ser representativa de la población seleccionada, ya que los resultados obtenidos en el estudio de la muestra se pueden generalizar a la población. (Hernández, Fernández, Baptista, 2008).

Una muestra probabilística, ya que todos los elementos de la muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos, por medio de una selección aleatoria simple. (García, 2009).

El tamaño de la muestra se calculó en el programa SPSS 23.0, en el cual se proporcionaron los siguientes datos:

Tamaño de la población: 152 trabajadores

Error máximo aceptable: 5%

Nivel de confianza: 95%

Cálculo del tamaño de la muestra en 142 trabajadores.

Tabla 4.2.

Composición de la población y la muestra.

Composición de la población		Composición de la muestra analizada	
Descripción del puesto	Número de trabajadores	Descripción del puesto	Número de trabajadores
Delegado	1	Subjefe de Departamento	14
Subdelegado “B”	3	Jefe de Departamento del ISSSTE ámbito desconcentrado “B”	5
Jefe de Unidad “B” desconcentradas	2	Personal administrativo	90
Subjefe de Departamento	17	personal afín	10
Jefe de Departamento del ISSSTE ámbito desconcentrado “B”	6	Personal Paramédico	5
Personal administrativo	104		
Personal afín	13		
Personal Paramédico	4		
Médico General (Subdelegación Médica)	2		
Total	152	Total	124

Composición de la población y la muestra, describe cada uno de los puestos que desempeñan los trabajadores objeto de estudio, así como el número de plazas de cada uno de los puestos. De la misma manera, se describe el nombre del puesto y el número de empleados que forman parte de la muestra en el presente estudio. Fuente: Elaboración propia

4.6. Recolección de datos.

Según Hernández, Fernández, Baptista, (2008), la recolección de datos, se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Se recolectan las cualidades, atributos y conceptos de los participantes involucrados en la investigación de calidad de vida laboral.

La recolección de datos se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) Los datos serán proporcionados por los trabajadores de la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango.
- b) Se aplicará un instrumento de medición en el cual los trabajadores proporcionaran su percepción de la calidad de vida laboral.
- c) Se determinó la muestra de 142 trabajadores, que corresponde al 93.4 % del total de la plantilla física de personal proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos.

- d) Una vez recolectados los datos, se capturarán en el programa estadístico SPSS 23.0 para su respectivo proceso de análisis de datos

4.7. Instrumento de medición.

En cualquier investigación cuantitativa se aplicará un instrumento para medir las variables. Registra datos observables que representan los conceptos o las variables que se han determinado. (Hernández, Fernández, Baptista, 2008).

El instrumento de medición recogió información relacionada a las variables de la calidad de vida laboral, a través de una serie de preguntas que pretendieron identificar la percepción de los trabajadores respecto cada una de las dimensiones.

Arrieta (2018) diseñó el cuestionario de la siguiente manera: 1) la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo está compuesta por 7 reactivos, 2) la salud ocupacional se encuentra compuesta por 7 reactivos, 3) la moral está constituida por 7 reactivos, 4) la remuneración está integrada por 6 reactivos, 5) la participación organizacional está compuesta por 7 reactivos, 6) la comunicación está integrada por 7 reactivos, 7) la identidad está constituida por 7 reactivos, 8) la dirección y liderazgo está integrada por 7 reactivos, 9) el diseño de puesto está determinado por 7 reactivos, 10) la justicia organizacional está integrada por 7 reactivos, 11) la satisfacción laboral está compuesta por 8 reactivos, 12) la Motivación intrínseca se integró por 8 reactivos y 13) la extrínseca por 8 reactivos, 14) la motivación con equidad por 8 reactivos y 15) la percepción global con 4 reactivos.

La escala utilizada fue la tipo Likert, que se presenta en forma de afirmación es para medir la percepción del sujeto en 5 categorías o puntos.

Tabla 4.3.

Escala tipo Likert utilizada.

Posible respuesta	Valor
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Regular de acuerdo (indeciso)	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

Fuente: Adaptado de Arrieta (2018)

5.7.1. Confiabilidad del instrumento.

De acuerdo con Molina (2008) el alfa de Cronbach es un coeficiente que analiza la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala.

Alfa de Cronbach es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,90 (Hernández, Fernández, Baptista, 2008) El coeficiente de Alfa de Cronbach obtuvo una confiabilidad de 0.952.

Tabla No. 4.4

Tabla 4.4. Resultados del Alfa de Cronbach por dimensión.

Dimensión	Cantidad de ítems	Números de Preguntas	Alfa Cronbach
Seguridad y condiciones de trabajo	7	3, 11, 16, 20, 29,45, 50	0.731
Salud ocupacional	7	8, 18, 22,31, 38, 13, 47	0.739
Moral	7	6, 17, 26, 32, 37, 43, 53	0.691
Remuneración	6	5, 19, 28, 34, 42, 68	0.854
Participación organizacional	7	12, 14, 25, 33, 41, 52, 55	0.824
Comunicación	7	15, 23, 44, 51, 57, 61, 70	0.682
Identidad	7	9, 14,27, 36, 46, 53, 58	0.815
Dirección y liderazgo	7	10, 23, 37, 49, 56, 62, 54	0.686
Diseño de puesto	7	4, 7, 21, 30, 48, 59, 63	0.814
Justicia organizacional	7	2, 39, 60, 64, 65, 67, 69	0.729
Satisfacción laboral	8	5, 19, 28, 35, 42, 48, 52,63	0.840
Motivación intrínseca	8	12 25, 33, 37, 41, 43, 53,	0.824
Motivación extrínseca	8	17, 19, 39, 42, 45, 49, 54,	0.706
Motivación con equidad	8	5, 12, 19, 28, 30, 48, 65,68	0.820
Percepción global	4	1, 24, 40, 66	0.834
Alfa de Cronbach del instrumento			0.952

Instrumento de medición preliminar aplicado a 82 trabajadores del sector salud; los datos obtenidos de los cuestionarios se capturaron en el programa SPSS 23.0 y se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo una alta confiabilidad como lo muestra la tabla. Fuente: Adaptado de Arrieta (2018)

5.8. Cuestionario.

Para llevar a cabo la recolección de datos en esta investigación de calidad de vida laboral, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de información. Según Zapata (2005) indica que el cuestionario es una técnica destinada a reunir, de manera sistemática,

datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos que integran la población estudiada.

En esta investigación el cuestionario utilizado fue tomado del artículo *construction and validation of an instrument for measuring quality of work life*, publicado en *international journal of recents scientific research*. Arrieta (2018).

Se manejó un cuestionario que recoge y después permite analizar datos cuantitativos sobre determinadas dimensiones de calidad de vida laboral y también los datos socioeconómicos sobre los trabajadores, en cuanto a la edad, nivel de estudios, antigüedad, estado civil, etc.

Dicho cuestionario busca determinar las dimensiones que influyen en la calidad de vida laboral, como lo son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global.

Tabla 4.5.

Diseño del cuestionario de la calidad de vida laboral.

Variable	Dimensión	Cantidad de ítems	Preguntas
Calidad de vida laboral	Seguridad y condiciones de trabajo	7	3, 11, 16, 20, 29,45, 50
	Salud ocupacional	7	8, 18, 22,31, 38, 13, 47
	Moral	7	6, 17, 26, 32, 37, 43, 53
	Remuneración	6	5, 19, 28, 34, 42, 68
	Participación organizacional	7	12, 14, 25, 33, 41, 52, 55
	Comunicación	7	15, 23, 44, 51, 57, 61, 70
	Identidad	7	9, 14,27, 36, 46, 53, 58
	Dirección y liderazgo	7	10, 23, 37, 49, 56, 62, 54
	Diseño de puesto	7	4, 7, 21, 30, 48, 59, 63
	Justicia organizacional	7	2, 39, 60, 64, 65, 67, 69
	Satisfacción laboral	8	5, 19, 28, 35, 42, 48, 52,63
	Motivación intrínseca	8	12 25, 33, 37, 41, 43, 53, 52
	Motivación extrínseca	8	17, 19, 39, 42, 45, 49, 54, 62
	Motivación con equidad	8	5, 12, 19, 28, 30, 48, 65,68
	Percepción global	4	1, 24, 40, 66

Fuente: Adaptado de Arrieta (2018).

Tabla 4.6.

Diseño del cuestionario por dimensión con cantidad de ítems, número de pregunta y descripción de la pregunta de investigación.

Variable	Dimensión	Cant. de ítems	No. de pregunta	Pregunta
Calidad de vida laboral	Seguridad y condiciones de trabajo	7	3	Mi espacio de trabajo regularmente está limpio.
			11	Cuento con archiveros y gavetas para mantener en orden mi espacio de trabajo.
			16	Me siento insatisfecho con las condiciones físicas de mi trabajo.
			20	Frecuentemente realizo depuración de documentos e instrumentos en mi espacio.
			29	Me proporcionan los materiales y equipo necesario para el desarrollo de mi trabajo.
			45	Mi lugar de trabajo tiene ventilación e iluminación.
			50	Cumplo regularmente con las normas de seguridad e higiene.
	Salud ocupacional	7	8	Regularmente asisto a checar mi salud y la de mi familia.
			18	Me vacuno conforme los requerimientos estacionales y de salud.
			22	Tengo identificados los riesgos en mi trabajo.
			31	Desarrollo acciones preventivas sobre los riesgos laborales.
			38	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud.
			13	Tengo la oportunidad de asistir a terapia psicológica como mejora de la salud.
			47	Periódicamente realizo actividades físicas para conservar mi salud.
	Moral	7	6	Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo.
			17	Recibo apoyo de mis compañeros para el desarrollo de mis tareas.
			26	Mis jefes están pendientes de apoyarme en mi trabajo.
			32	En mi trabajo tenemos reuniones de retroalimentación para la mejora continua.
			37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral.
			43	Periódicamente se reconoce a los trabajadores más destacados o más comprometidos.
			53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.
	Remuneración	7	5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.
			19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.
			28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.
			34	Cada año me entregan la participación de utilidades.
			42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.
			68	Existe equidad en la asignación de sueldos indistintamente del género.
			12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.
	Participación organizacional.	7	14	Los principios y valores institucionales los aplico diariamente.
			25	Tengo la posibilidad de ser creativo y aportar algo más a mi trabajo.
			33	Participo en los programas de capacitación y desarrollo que establece la institución.
			41	Tengo oportunidad para usar los conocimientos e innovación en mi trabajo.
			52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.
			55	Soy consciente de las consecuencias de mis ideas y mis acciones.
			15	La comunicación con mi jefe es sólo para darme instrucciones.
Comunicación	7	23	Mi jefe permite que haga sugerencias de mejora.	
		44	Solo por medios escritos me comunico con mi jefe.	
		51	Las instrucciones que recibo son claras y precisas.	
		57	Usamos correos electrónicos, Messenger, Skype y otras herramientas para comunicarnos.	
		61	Mi jefe programa reuniones para sugerencias de mejora.	
70	Existen reuniones entre los jefes para definir y unificar los objetivos organizacionales.			

Variable	Dimensión	Cant. de ítems	No. de pregunta	Pregunta
Calidad de vida laboral	Identidad	7	9	Conozco y aplico la misión y visión de la institución.
			14	Los principios y valores institucionales los aplico diariamente.
			27	Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización.
			36	Permanentemente pienso en la mejora de mi organización.
			46	Participo en las acciones de responsabilidad social que mi organización emprende.hacia la comunidad?
			53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.
			58	Me siento emocionalmente ligado a la organización.
	Dirección y liderazgo	7	10	Mi jefe me supervisa mi trabajo constantemente.
			23	Mi jefe permite que haga sugerencias de mejora.
			37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral.
			49	Mi jefe se preocupa mucho por los resultados de las tareas y poco por mi persona.
			56	Mi jefe se preocupa por mi bienestar personal y muy poco por las tareas asignada.
			62	Mi jefe delega todas las actividades sin supervisión.
			54	Mi jefe se preocupa por igual por las tareas que por las personas.
	Diseño de puesto	7	4	El trabajo me permite independencia y libertad con respecto a la manera de realizarlo.
			7	Recibo la capacitación necesaria para hacer mi trabajo.
			21	Las funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo me quedan claras.
			30	Periódicamente se evalúa el desempeño en mi organización.
			48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones.
			59	Cuando ingresé a esta organización se me proporcionó un curso de inducción.
			63	La distribución de la carga de trabajo es equitativa para cada puesto y /o nivel jerárquico.
	Justicia Organizacional	8	2	Tengo confianza en la toma de decisiones de los jefes.
			39	Los procedimientos de evaluación al desempeño son claros y justos.
			60	Hay preferencias en la organización conforme a sexo y cultura.
			64	La institución cumple las disposiciones y leyes laborales.
			65	Mi jefe me trata con respeto y dignidad.
			67	Expreso mis puntos de vista y sentimientos durante los procedimientos organizacionales.
			69	Mis resultados obtenidos reflejan mi contribución a la organización.
			5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.
	Satisfacción laboral	8	19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.
			28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.
			35	Mi jefe maneja bien los conflictos interpersonales.
			42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.
			48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones.
			52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.
	Motivación intrínseca	8	63	La distribución de la carga de trabajo es equitativa para cada puesto y /o nivel jerárquico.
			12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.
			25	Tengo la oportunidad de ser creativo y aportar algo más a mi trabajo.
			33	Participo en los programas de capacitación y desarrollo que establece la institución.
			37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral.
			41	Tengo oportunidad para usar los conocimientos e innovación en mi trabajo.
			43	Periódicamente se reconoce a los trabajadores más destacados o más comprometidos.
			52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.
	53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.		

Variable	Dimensión	Cant. de ítems	No. de pregunta	Pregunta
Calidad de vida laboral	Motivación extrínseca	8	17	Recibo apoyo de mis compañeros para el desarrollo de mis tareas.
			19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.
			39	Los procedimientos de evaluación al desempeño son claros y justos.
			42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.
			45	Mi lugar de trabajo tiene ventilación e iluminación? adecuada para desarrollar mis labores.
			49	Mi jefe se preocupa mucho por los resultados de las tareas y poco por mi persona.
			54	Mi jefe se preocupa por igual por las tareas que por las personas.
			62	Mi jefe delega todas las actividades sin supervisión.
	Motivación con equidad	8	5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.
			12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.
			19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.
			28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.
			30	Periódicamente se evalúa el desempeño en mi organización.
			48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de Funciones.
			65	Mi jefe me trata con respeto y dignidad.
			68	Existe equidad en la asignación de sueldos indistintamente del género.
	Percepción global	8	1	La calidad de vida en mi trabajo la considero muy buena.
			24	Estoy muy satisfecho con mi trabajo.
			40	Estoy satisfecho con mi vida y mi futuro personal.
			66	La organización trata de mejorar la calidad de vida en mi trabajo.

Fuente: Adaptado de Arrieta (2018).

4.9. Técnicas de análisis de datos.

Para el análisis de la información recolectada a través del cuestionario, se efectuó de la siguiente manera:

- Se elaboró una matriz de datos para efectos de la captura de los datos obtenidos, para lo cual se utilizó el SPSS 23.0.
- Se calcularon las estadísticas descriptivas de la muestra en cuanto a las variables Socio demográficas, laborales y la variable de la CVL.
- Se determinó los indicadores por dimensión.
- Se determinó la correlación existente entre las variables.
- Se elaboraron tablas y gráficas con los resultados obtenidos
- Se analizaron los resultados obtenidos en función a los objetivos de la investigación.

4.10. Descripción y conceptualización de las dimensiones.

El instrumento se diseñó utilizando diversas teorías y conceptos, las cuales se indican en la tabla No. 4.7.

Tabla No. 4.7.

Sustento teórico conceptual de las dimensiones de la calidad de vida laboral.

Dimensión	Teoría	Concepto	Indicadores
Seguridad y condiciones de trabajo		Conjunto de medidas de orden técnico, educativo, médico y psicológico que se utiliza para prevenir accidentes, sea al eliminar condiciones inseguras del entorno o la implantación de prácticas preventivas. Incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, prevención de incendios y prevención de robos. Chiavenato (2009, pp. 482)	Limpieza, equipo de trabajo, seguridad
Salud ocupacional		Un estado físico mental, y social de bienestar. Se refiere también a la asistencia médica preventiva, en la cual se exigen exámenes médicos. Chiavenato (2009, pp. 476)	Salud personal y familiar, riesgos de trabajo, ejercicio, toma de conciencia.
Moral		Las actitudes de las personas frente a objetos, personas o situaciones, dependen de su moral. Son una posición o juicio que predispone a comportarse de cierta manera. Puede existir moral alta o baja. Chiavenato (2014, pp. 89)	Relaciones interpersonales, reconocimiento y retroalimentación, identidad con la tarea y el puesto.
Remuneración		Cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades siempre y cuando reciba una remuneración buena. La remuneración total tiene los componentes: básica, incentivos salariales y prestaciones. Chiavenato (2009, pp. 283)	Sueldos con equidad externa e interna, promociones y ascensos, bonos, participación de utilidades
Participación organizacional		Proceso participativo que utiliza las aportaciones de los empleados y que busca incrementar su compromiso con el éxito de la organización. Robbins (2013 p. 251)	Creatividad e innovación, programas de capacitación, desafíos, conciencia de conocimientos e ideas.
Comunicación		Consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. Es esencial para el funcionamiento interno de la empresa. Koontz, Weihrich, Cannice (2012, pp. 456)	Comunicación con el jefe, uso tecnologías, conocimiento de las metas.
Identidad		Conjunto de impresiones y percepciones que tienen las audiencias acerca de la organización con la cual se encuentran relacionadas, especialmente la audiencia interna, tal como lo manifiestan Dutton y Dukerich (1991) en Duque, Carbajal (2015)	identificación con la empresa, principios y valores, compromiso, responsabilidad social
Dirección y liderazgo		Relación jefe subordinado. El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de comunicación, orientada a alcanzar objetivos específicos. Chiavenato (2014, pp. 89)	Supervisión, flexibilidad, Reconocimiento, interés en bienestar y tareas, delegación de tareas

Dimensión	Teoría	Concepto	Indicadores
Diseño de puesto		El enfoque de diseño de puestos, puede estar en el cargo individual o en grupos de trabajo. 1º. Los puestos se enriquecen al agrupar tareas en unidades de trabajo. 2º. Combinar varias tareas en un solo puesto. 3º. Establecer relaciones directas con el cliente. 4º. Retroalimentación rápida en el sistema. 5º. Puede enriquecerse mediante cargas verticales del puesto. Koontz, Weihrich, Cannice (2012, pp. 301)	Innovación, capacitación, enriquecimiento y ampliación del puesto, autonomía del puesto, dependencia e interdependencia del puesto, evaluación del desempeño, diseño del puesto. Evaluación y Jefes justos, sin discriminación, cumplimiento y contribución organizacional, trato con respeto y equidad
Justicia organizacional	Teoría de la justicia organizacional	La justicia organizacional es la percepción general de lo que es justo en el lugar de trabajo. Se presenta en tres formas: justicia distributiva, justicia procedimental y justicia interactiva. Robbins(2013 p. 223)	Remuneración, promoción y ascenso, seguridad laboral, Reconocimiento, desafío, evaluación
Satisfacción laboral		Es la actitud de un trabajador hacia su empleo. En estudios empíricos se encontró relación entre satisfacción y productividad. Mochón, Mochón, Sáenz (2014 p. 385)	Logro, reconocimiento, desafío, desarrollo profesional, Remuneración,
Motivación intrínseca	Teoría de los dos factores. Frederick Herzberg	La motivación nace desde el interior de la persona por medio del trabajo mismo. Lussier, Achua (2013, p. 82)	Remuneración, seguridad laboral, condiciones de trabajo, prestaciones y relaciones, apoyo compañeros y jefe, evaluación,
Motivación extrínseca	Teoría de los dos factores. Frederick Herzberg	La motivación proviene del entorno de la persona y del trabajo mismo. Lussier, Achua (2013, p. 82)	Remuneración, crecimiento organizacional, promociones y ascensos equitativos, evaluación, trato digno, equidad de sueldos
Motivación con equidad	Teoría de la equidad. J. Stacy Adams	Teoría de la equidad. La motivación está influida por el juicio subjetivo del individuo sobre lo justa que es la recompensa que recibe en términos de recursos y en comparación con las recompensas de los otros. Koontz, Weihrich, Cannice (2012, pp. 397)	

Teorías existentes relacionadas con algunas de las dimensiones de la CVL. Fuente: Adaptado de Arrieta (2018).

4.11. Operacionalización de las variables.

Para efectos de unificar los criterios de evaluación de las variables fue necesario realizar la operacionalización de cada una de las variables utilizadas en este estudio de CVL.

Tabla 4.8.

Operacionalización de variables en el estudio de la calidad de vida laboral.

Variable	Dimensión	Cantidad de ítems	Preguntas en el instrumento	Tipo de variable	Modalidades
Socio demográfica y laboral	Puesto:	1	s/n	Cualitativa/ordinal	1 Personal administrativo 2 Subjefes 3 Jefes de Departamento 4 Personal paramédico 5 Personal afín.
	Sexo:	1	s/n	Cualitativa/nominal	1 Femenino 2 Masculino
	Estado civil:	1	s/n	Cualitativa/nominal	1 Soltero 2 Casado 3 Divorciado
	Antigüedad en la organización:	1	s/n	Cuantitativa/discreta	Años trabajados en la institución 1 Hasta un año 2 De 1 a 5 años 3 De 6 a 10 años 4 De 11 a 15 años 5 De 16 a 20 años 6 De 21 a 25 años 7 De 26 a 30 años
	Tipo de contrato:	1	s/n	Cualitativa/nominal	1 Base 2 Confianza 3 Contrato 4 Honorarios
	Edad:	1	s/n	Cuantitativa/discreta	Años cumplidos del trabajador 1 Hasta 20 años 2 De 21 a 30 años 3 De 31 a 40 años 4 De 41 a 50 años 5 De 51 a 60 años 6 De 61 a 70 años
	Cantidad de hijos:	1	s/n	Cuantitativa/discreta	Hijos vivos del trabajador 1 0 a 1 hijos 2 De 2 a 3 hijos 3 De 4 a 5 hijos 4 De 6 a 7 hijos
	Antigüedad en el puesto que desempeña:	1	s/n	Cuantitativa/discreta	Años trabajados en el puesto desempeñado 1 Hasta un año 2 De 1 a 5 años 3 De 6 a 10 años 4 De 11 a 15 años 5 De 16 a 20 años 6 De 21 a 25 años 7 De 26 a 30 años
	Nivel máximo de estudios:	1	s/n	Cualitativa/ordinal	1 Secundaria 2 Preparatoria 3 Licenciatura 4 Especialidad 5 Maestría 6 Doctorado

Variable	Dimensión	Cantidad de ítems	Preguntas en el instrumento	Tipo de variable	Modalidades
Calidad de vida laboral	Seguridad y condiciones de trabajo	7	3, 11, 16, 20, 29,45, 50	Cualitativa/ordinal	Percepción del encuestado de Muy en desacuerdo a muy de acuerdo 1, 2, 3, 4, 5.
	Salud ocupacional	7	8, 18, 22,31, 38, 13, 47	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Moral	7	6, 17, 26, 32, 37, 43, 53	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Remuneración	6	5, 19, 28, 34, 42, 68	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Participación organizacional	7	12, 14, 25, 33, 41, 52, 55	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Comunicación	7	15, 23, 44, 51, 57, 61, 70	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Identidad	7	9, 14,27, 36, 46, 53, 58	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Dirección y liderazgo	7	10, 23, 37, 49, 56, 62, 54	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Diseño de puesto	7	4, 7, 21, 30, 48, 59, 63	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Justicia organizacional	7	2, 39, 60, 64, 65, 67, 69	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Satisfacción laboral	8	5, 19, 28, 35, 42, 48, 52,63	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Motivación intrínseca	8	12 25, 33, 37, 41, 43, 53, 52	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Motivación extrínseca	8	17, 19, 39, 42, 45, 49, 54, 62	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
	Motivación con equidad	8	5,12,19,28,30,48,6 5,68	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5
Percepción global	4	1, 24, 40, 66	Cualitativa/ordinal	1,2,3,4,5	

Fuente: Adaptado de Arrieta (2018)

CAPÍTULO V

Análisis de resultados

En el presente apartado, se muestra por medio de tablas y gráficas los resultados obtenidos en relación a los datos socioeconómicos sobre los trabajadores, en cuanto a la edad, nivel de estudios, antigüedad, estado civil, etc., así como los datos cuantitativos obtenidos en el análisis de quince dimensiones de calidad de vida laboral como lo son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global; así como las conclusiones y recomendaciones realizadas en el presente estudio.

Con una población de 152 trabajadores, se aplicaron 142 encuestas de las cuales fueron eliminadas 18 debido a que tenían valores perdidos o ítems sin respuesta, por lo que únicamente se consideraron 124 encuestas en el presente estudio.

De acuerdo a Little (1998), se eliminaron aquellas encuestas que tenían a partir del 4% de valores perdidos, es decir aquellas que tuvieran 4 o más valores perdidos fueron eliminados.

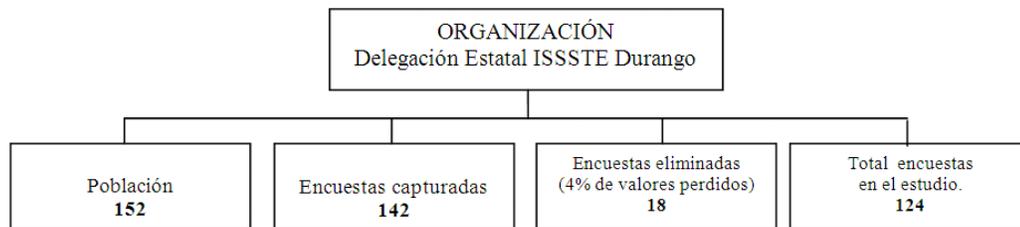


Figura 5.1. *Determinación de las encuestas en el estudio.* Fuente: elaboración propia.

El tratamiento para imputar a los datos ausentes o perdidos fue mediante tendencia lineal en el punto, en la cual se reemplazan los valores perdidos de la serie por la tendencia lineal en ese punto. Se hace una regresión de la serie existente sobre una variable índice escalada de 1 a n, los valores perdidos se sustituyen por sus valores pronosticados.

5.1. Descripción de los datos poblacionales.

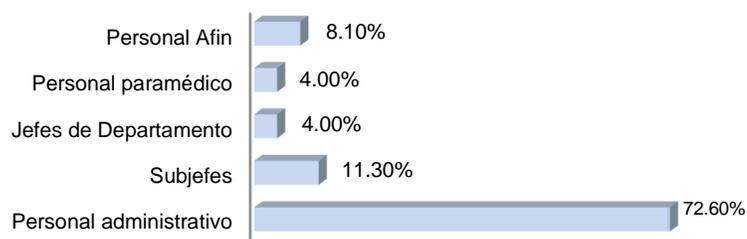
Conforme a los resultados obtenidos, se detallan a continuación los datos socio demográficos de la muestra.

Tabla 5.1.

Distribución del personal, según el puesto.

Puesto	Frecuencia	%
Personal administrativo	90	72.60%
Subjefes	14	11.30%
Jefes de Departamento	5	4.00%
Personal paramédico	5	4.00%
Personal afín	10	8.10%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.1. *Distribución del personal, según el puesto.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

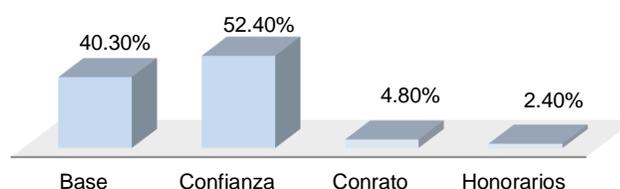
La tabla y gráfica 5.1, indican que la mayor parte del personal contratado en la Delegación Estatal del ISSSTE es personal administrativo y que el menor número de trabajadores corresponde al personal paramédico y a los jefes de departamento con un 4.00%.

Tabla 5.2.

Distribución del personal, según el tipo de contrato.

Tipo de Contrato	Frecuencia	%
Base	50	40.30%
Confianza	65	52.40%
Contrato	6	4.80%
Honorarios	3	2.40%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.2. *Distribución del personal, según el tipo de contrato.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

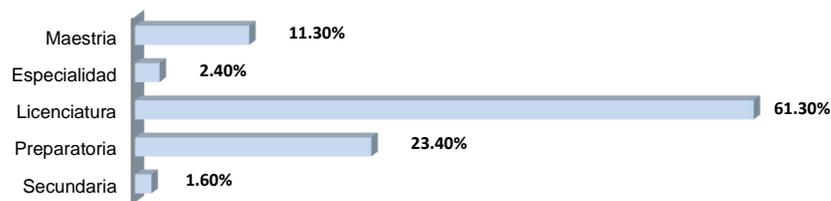
La tabla y gráfica 5.2, muestran que el mayor porcentaje de trabajadores ha sido contratado bajo el rubro de confianza, con un 52.40%, seguido por el personal de base que equivale a un 40.30%, por otra parte se puede observar que en menor proporción, el 2.40% de trabajadores son de honorarios.

Tabla 5.3.

Distribución del personal, según el máximo nivel de estudios.

Máximo nivel de estudios	Frecuencia	%
Secundaria	2	1.60%
Preparatoria	29	23.40%
Licenciatura	76	61.30%
Especialidad	3	2.40%
Maestría	14	11.30%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.3. *Distribución del personal, según el máximo nivel de estudios.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

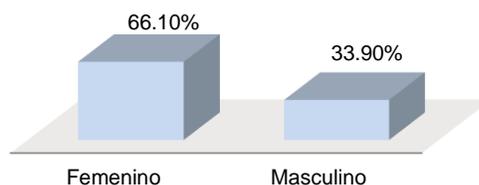
La tabla y gráfica 5.3, destaca que 61.30%, cuenta con estudios a nivel licenciatura, seguido del personal que cursó la preparatoria con un 23.40%, por otra parte, se puede observar que solo cuenta con educación básica.

Tabla 5.4

Distribución del personal, según el sexo.

Género	Frecuencia	%
Femenino	82	66.10%
Masculino	42	33.90%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.4. *Distribución del personal, según el género*
Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

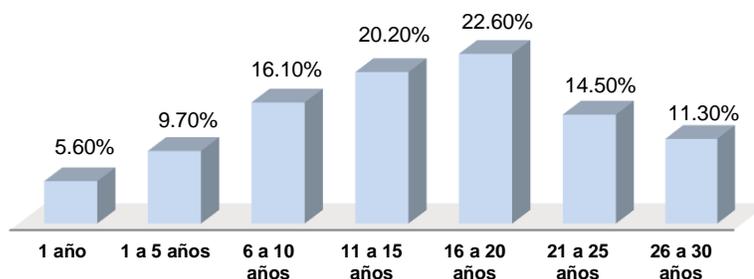
La tabla y gráfica 5.4, correspondiente al sexo muestra que el 66.10% de la población estudiada es de sexo femenino, mientras que solo un 33.90% corresponde al sexo masculino, con lo que se demuestra que en ésta organización predomina el género femenino.

Tabla 5.5.

Distribución del personal, según antigüedad en la organización.

Antigüedad en la organización	Frecuencia	%
1 año	7	5.60%
1 a 5 años	12	9.70%
6 a 10 años	20	16.10%
11 a 15 años	25	20.20%
16 a 20 años	28	22.60%
21 a 25 años	18	14.50%
26 a 30 años	14	11.30%
Total	124	100.00%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.



Gráfica 5.5. *Distribución del personal, según antigüedad en la organización.*

Fuente: Elaboración propia con datos poblacionales

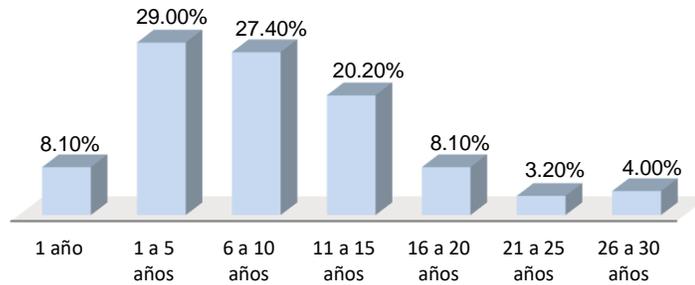
La tabla y gráfica 5.5, muestran que la mayor parte del personal que labora en ésta organización tiene una antigüedad entre los 10 y 20 años.

Tabla 5.6.

Distribución del personal, según antigüedad en el puesto.

Antigüedad en el puesto	Frecuencia	%
1 año	10	8.10%
1 a 5 años	36	29.00%
6 a 10 años	34	27.40%
11 a 15 años	25	20.20%
16 a 20 años	10	8.10%
21 a 25 años	4	3.20%
26 a 30 años	5	4.00%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.



Gráfica 5.6. *Distribución del personal de, según antigüedad en el puesto desempeñado.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.

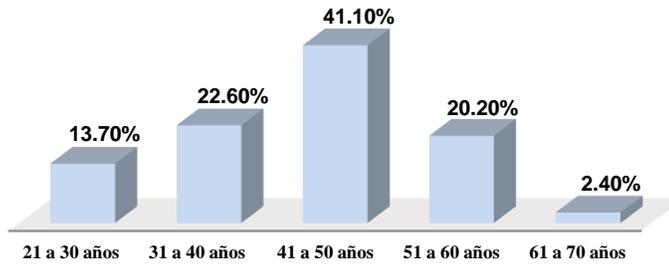
La tabla y gráfica 5.6, muestran que la mayoría del personal han desempeñado su puesto actual por un lapso de tiempo que oscila entre 1 a 5 años, seguido muy de cerca por aquellos que llevan en su puesto entre 6 y 10 años, de manera más precisa, el estudio realizado al personal de la Delegación Estatal del ISSSTE, arrojó los siguientes resultados: el 8.10% del personal ha laborado en su puesto actual 1 año, el 29% tiene una antigüedad de 1 a 5 años, el 27.40% ha laborado de 6 a 10 años, el 20.20% se ha desempeñado en su puesto de 11 a 15 años, el 8.10%, lleva en el puesto de 16 a 20 años, un 3.20% tiene entre 21 y 25 años y por último con un 4.00% está el personal que lleva en su puesto de 26 a 30 años.

Tabla 5.7.

Distribución del personal, según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30 años	17	13.70%
31 a 40 años	28	22.60%
41 a 50 años	51	41.10%
51 a 60 años	25	20.20%
61 a 70 años	3	2.40%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.



Gráfica 5.7. *Distribución, según la edad.*

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.

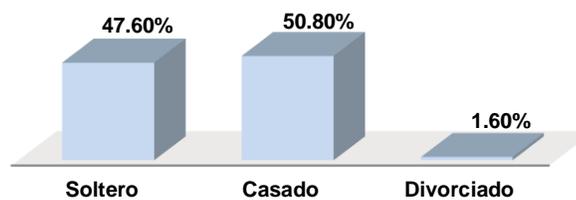
La tabla y gráfica 5.7, revelan que, 13.70% del personal es la población más joven con edades que oscilan entre 21 a 30 años, seguido por el 22.60% que cuentan con una edad que va de los 31 a los 40 años de edad, seguida de las personas con la edad predominante que va de los 41 a 50 años de edad con un 41.10%, así mismo, el 20.20%, cuenta con un rango de edad entre 51 a 60 años y por último con el porcentaje más bajo está la población que tiene entre 61 y 70 años, equivalente al 2.40% de las personas encuestadas.

Tabla 5.8.

Distribución del personal, estado civil.

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero	59	47.60%
Casado	63	50.80%
Divorciado	2	1.60%
Total	124	100%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.



Gráfica 5.8. *Distribución del personal, según su estado civil.*

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.

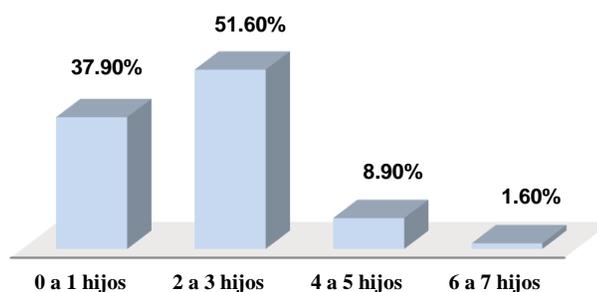
La tabla y gráfica 5.8, nos indican que, más de la mitad de la población encuestada es casada con un porcentaje del 50.80%, seguida de los solteros que representan el 47.60% de la población, por último los divorciados que equivalen al 1.60% de los encuestados.

Tabla 5.9.

Distribución del personal, según la cantidad de hijos.

Cantidad de hijos	Frecuencia	%
0 a 1 hijos	47	37.90%
2 a 3 hijos	64	51.60%
4 a 5 hijos	11	8.90%
6 a 7 hijos	2	1.60%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.9. *Distribución del personal, según la cantidad de hijos.*

Fuente: elaboración propia con datos recopilados

La tabla y gráfica 5.9, indica que poco más de la mitad del personal tiene de 2 a 3 hijos lo equivalente al 51.60%, el 8.90% tiene de 4 a 5 hijos, así mismo, destaca un importante 37.90% que corresponde al personal que no tiene hijos o que sólo tiene un hijo, por otra parte el 1.60% de la población ha concebido de 6 a 7 hijos.

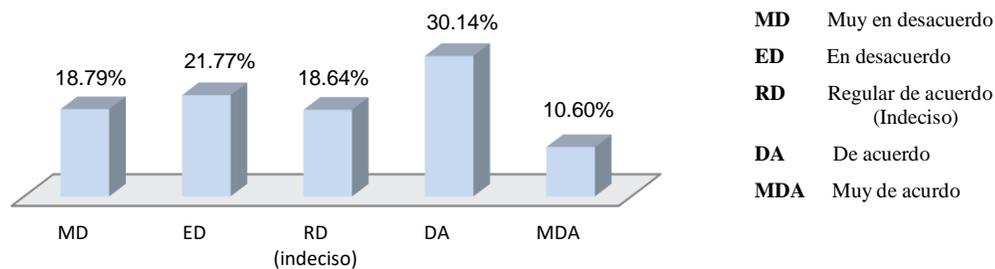
5.2. Resultado obtenidos en cada una de las quince dimensiones de la CVL analizadas.

Tabla 5.10.

Resultados de la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo.

Cantidad de ítems	No. de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	3	Mi espacio de trabajo regularmente está limpio.	21.80%	12.10%	12.90%	35.50%	17.70%
	11	Cuento con archiveros y gavetas para mantener en orden mi espacio de trabajo.	21.80%	23.40%	15.30%	30.60%	8.90%
	16	Me siento insatisfecho con las condiciones físicas de mi trabajo.	22.60%	34.70%	27.40%	12.10%	3.20%
	20	Frecuentemente realizo depuración de documentos e instrumentos en mi espacio.	11.30%	18.50%	18.50%	39.50%	12.10%
	29	Me proporcionan los materiales y equipo necesario para el desarrollo de mi trabajo.	16.10%	15.30%	24.20%	36.30%	8.10%
	45	Mi lugar de trabajo tiene ventilación e iluminación adecuada para desarrollar mis	25.00%	31.50%	15.30%	16.10%	12.10%
	50	Cumplo regularmente con las normas de seguridad e higiene.	12.90%	16.90%	16.90%	41.10%	12.10%
Porcentaje			18.79%	21.77%	18.64%	30.14%	10.60%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.10. *Resultados de la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

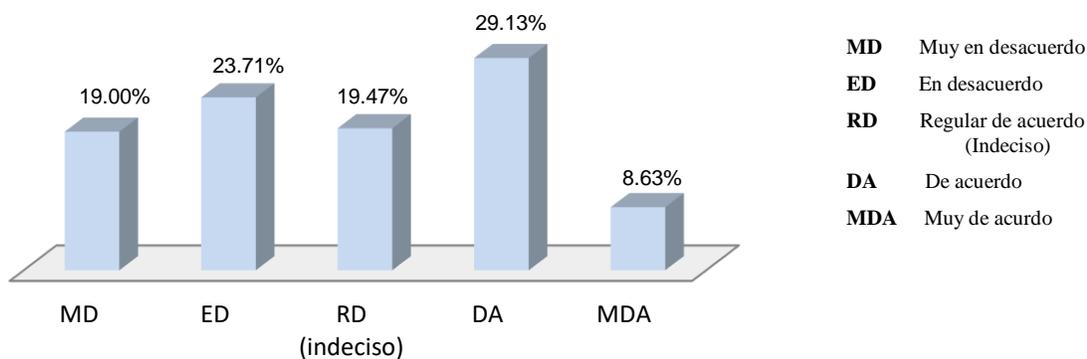
La tabla y gráfica 5.10 muestran que 40.74% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo, debido a que consideran que el espacio de trabajo que ocupan, regularmente cumple con las normas de seguridad e higiene; cabe mencionar que por otra parte el 45.20% de los trabajadores no cuenta con archiveros y gavetas para mantener en orden el espacio de trabajo y 56.50% externó que el lugar de trabajo está mal iluminado y no cuenta con ventilación.

Tabla 5.11.

Resultados de la dimensión de salud ocupacional.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	8	Regularmente asisto a checar mi salud y la de mi familia.	17.70%	18.50%	15.30%	36.30%	12.10%
	18	Me vacuno conforme los requerimientos estacionales y de salud	18.50%	20.20%	16.10%	29.80%	15.30%
	22	Tengo identificados los riesgos en mi trabajo.	11.30%	13.70%	22.60%	38.70%	13.70%
	31	Desarrollo acciones preventivas sobre los riesgos laborales.	17.70%	16.90%	31.50%	30.60%	3.20%
	38	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud.	21.00%	43.50%	18.50%	12.90%	4.00%
	13	Tengo la oportunidad de asistir a terapia psicológica como mejora de la salud.	25.00%	28.20%	19.40%	25.00%	2.40%
	47	Periódicamente realizo actividades físicas para conservar mi salud.	21.80%	25.00%	12.90%	30.60%	9.70%
Porcentaje			19.00%	23.71%	19.47%	29.13%	8.63%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.11. *Resultados de la dimensión de salud ocupacional.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

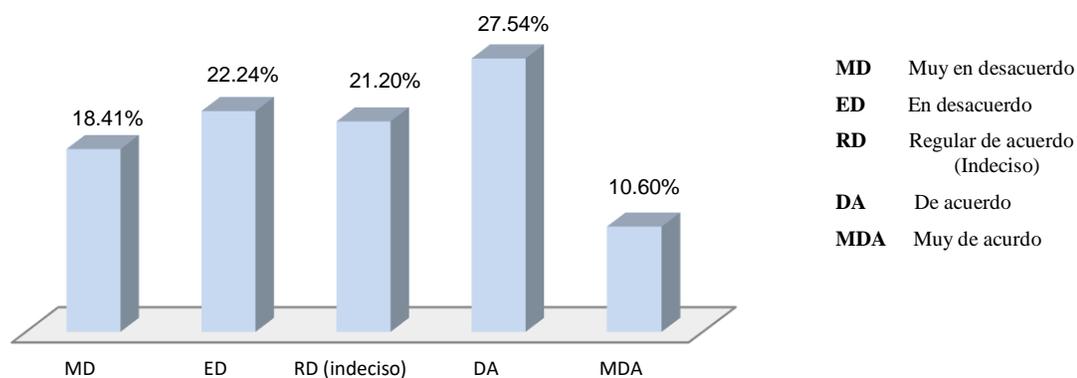
La tabla y gráfica 5.11, correspondientes a la dimensión de salud ocupacional, destacan que la mayoría de la población encuestada checa su salud periódicamente, se vacuna y tiene identificados los riesgos en el trabajo, sin embargo el 53.20% contestó que no asiste a terapias psicológicas como mejora de la salud, no desarrolla acciones preventivas sobre riesgos laborales ni realiza periódicamente actividades físicas para conservar la salud.

Tabla 5.12.

Resultados de la dimensión de moral.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	6	Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo.	38.70%	34.70%	13.70%	11.30%	1.60%
	17	Recibo apoyo de mis compañeros para el desarrollo de mis tareas.	16.90%	12.90%	19.40%	37.10%	13.70%
	26	Mis jefes están pendientes de apoyarme en mi trabajo.	13.70%	16.10%	21.80%	35.50%	12.90%
	32	En mi trabajo tenemos reuniones de retroalimentación para la mejora continua.	13.70%	26.60%	27.40%	21.80%	10.50%
	37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral?	12.90%	21.80%	15.30%	37.10%	12.90%
	43	Periódicamente se reconoce a los trabajadores más destacados o más comprometidos.	18.50%	24.20%	25.80%	21.80%	9.70%
	53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.	14.50%	19.40%	25.00%	28.20%	12.90%
Porcentaje			18.41%	22.24%	21.20%	27.54%	10.60%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.12. *Resultados de la dimensión de moral.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

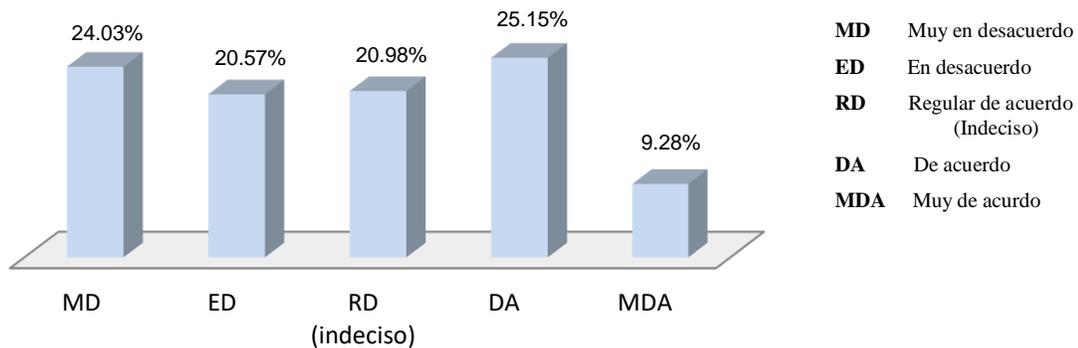
La tabla y gráfica 5.12, concerniente a la dimensión de moral, destacan que para la más del 40% de los encuestados respondió que no se tienen reuniones de retroalimentación para mejora continua, además de que a los trabajadores más destacados y/o comprometidos no son reconocidos periódicamente.

Tabla 5.13.

Resultados de la dimensión de remuneración.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
6	5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.	18.50%	22.60%	21.00%	27.40%	10.50%
	19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.	16.90%	19.40%	24.20%	31.50%	8.10%
	28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.	18.50%	23.40%	26.60%	21.80%	9.70%
	34	Cada año me entregan la participación de utilidades.	53.20%	18.50%	10.50%	14.50%	3.20%
	42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.	25.00%	21.00%	19.40%	23.40%	11.30%
	68	Existe equidad en la asignación de sueldos indistintamente del género.	12.10%	18.50%	24.20%	32.30%	12.90%
Porcentaje			24.03%	20.57%	20.98%	25.15%	9.28%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.13. *Resultados de la dimensión de remuneración.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

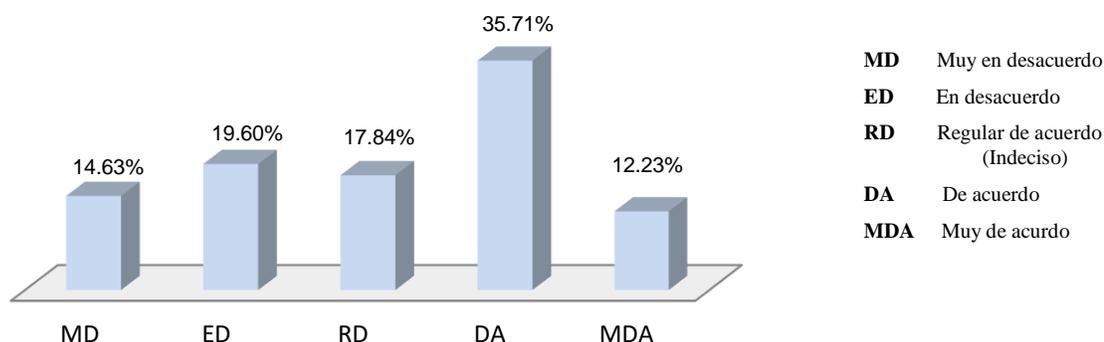
La tabla y gráfica 5.13, relacionada con la dimensión de remuneración, muestran que la fue una de las que recibió menor puntuación, dado que la población encuestada considera que los sueldos del exterior son más atractivos que en la organización estudiada, por otra parte, considera que no existen buenos programas de promociones y ascensos, además de que no hay equidad ni justicia organizacional; por otra parte, los trabajadores consideran que conforme a su aportación laboral no tienen derecho a bonos ni compensaciones.

Tabla 5.14.

Resultados de la dimensión de participación organizacional.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (Indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.	17.70%	29.00%	14.50%	29.80%	8.90%
	14	Los principios y valores institucionales los aplico diariamente.	8.90%	19.40%	17.70%	39.50%	14.50%
	25	Tengo la posibilidad de ser creativo y aportar algo más a mi trabajo.	14.50%	21.00%	12.10%	38.70%	13.70%
	33	Participo en los programas de capacitación y desarrollo que establece la institución.	13.70%	22.60%	18.50%	33.90%	11.30%
	41	Tengo oportunidad para usar los conocimientos e innovación en mi trabajo.	14.50%	11.30%	20.20%	45.20%	8.90%
	52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.	21.80%	21.00%	27.40%	23.40%	6.50%
	55	Soy consciente de las consecuencias de mis ideas y mis acciones.	11.30%	12.90%	14.50%	39.50%	21.80%
Porcentaje			14.63%	19.60%	17.84%	35.71%	12.23%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.14. *Resultados de la dimensión de participación organizacional.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

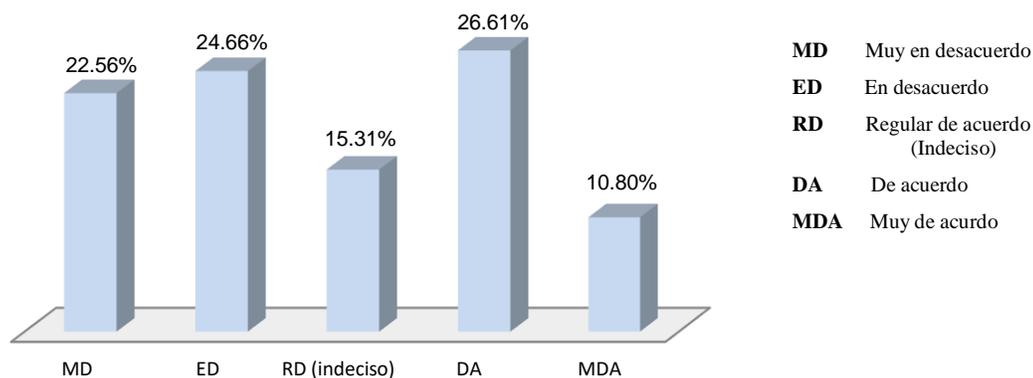
De acuerdo a los resultados obtenidos, la tabla y gráfica 5.14 que corresponde a la dimensión de participación organizacional, muestran que 46.70% de la población encuestada respondió estar muy en desacuerdo y/o en desacuerdo con las oportunidades que se le brindan para aprender y crecer en la organización, además de que consideran que no pueden elegir un puesto más desafiante y/o con mejor futuro laboral.

Tabla 5.15.

Resultados de la dimensión de comunicación.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	15	La comunicación con mi jefe es sólo para darme instrucciones.	29.80%	37.90%	12.10%	17.70%	2.40%
	23	Mi jefe permite que haga sugerencias de mejora.	13.70%	19.40%	18.50%	32.30%	16.10%
	44	Solo por medios escritos me comunico con mi jefe.	39.50%	34.70%	15.30%	6.50%	4.00%
	51	Las instrucciones que recibo son claras y precisas.	14.50%	18.50%	13.70%	39.50%	13.70%
	57	Usamos correos electrónicos, Messenger, Skype y otras herramientas para comunicarnos.	30.60%	12.10%	8.90%	29.80%	18.50%
	61	Mi jefe programa reuniones para sugerencias de mejora.	14.50%	36.30%	15.30%	28.20%	5.60%
	70	Existen reuniones entre los jefes para definir y unificar los objetivos organizacionales.	15.30%	13.70%	23.40%	32.30%	15.30%
Porcentaje			22.56%	24.66%	15.31%	26.61%	10.80%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 6.15. *Resultados de la dimensión de comunicación.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

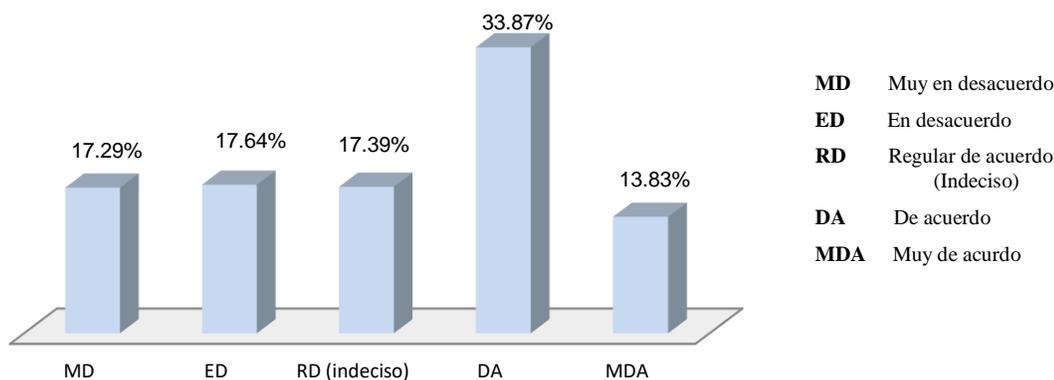
La tabla y gráfica 6.15, muestran los datos obtenidos para la dimensión de comunicación de los cuales, lo más relevantes es que el 74.20% de los encuestados contestó que la comunicación con los jefes solo se da por medios escritos, así como un 50.80% que contestó que los jefes no programan reuniones periódicamente para proponer sugerencias de mejora, por lo que se puede determinar que en la organización estudiada se necesita fortalecer la comunicación entre jefes y subordinados.

Tabla 5.16.

Resultados de la dimensión de Identidad.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	9	Conozco y aplico la misión y visión de la institución.	37.90%	7.30%	8.90%	34.70%	11.30%
	14	Los principios y valores institucionales los aplico diariamente.	8.90%	19.40%	17.70%	39.50%	14.50%
	27	Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización.	15.30%	12.90%	15.30%	29.00%	27.40%
	36	Permanentemente pienso en la mejora de mi organización.	15.30%	16.90%	24.20%	33.90%	9.70%
	46	Participo en las acciones de responsabilidad social que mi organización emprende hacia la comunidad.	19.40%	19.40%	17.70%	34.70%	8.90%
	53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.	14.50%	19.40%	25.00%	28.20%	12.90%
	58	Me siento emocionalmente ligado a la organización.	9.70%	28.20%	12.90%	37.10%	12.10%
Porcentaje			17.29%	17.64%	17.39%	33.87%	13.83%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 6.16. *Resultados de la dimensión de identidad.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

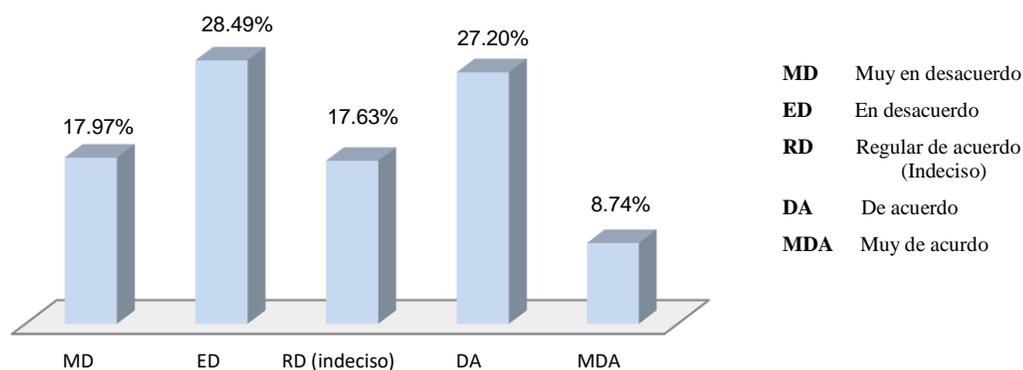
La tabla y gráfica 5.16, muestran que de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede considerar que la dimensión de identidad fue de las mejor calificadas, toda vez que el 56.40% de la población encuestada se siente orgulloso de pertenecer a la organización, sin embargo, destaca que un 45.20% de los encuestados no conocen ni aplican la visión y misión del instituto.

Tabla 5.17.

Resultados de la dimensión dirección y liderazgo.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	10	Mi jefe me supervisa mi trabajo constantemente.	11.30%	33.10%	11.30%	34.70%	9.70%
	23	Mi jefe permite que haga sugerencias de mejora.	13.70%	19.40%	18.50%	32.30%	16.10%
	37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral.	12.90%	21.80%	15.30%	37.10%	12.90%
	49	Mi jefe se preocupa mucho por los resultados de las tareas y poco por mi persona.	21.80%	34.70%	19.40%	20.20%	4.00%
	56	Mi jefe se preocupa por mi bienestar personal y muy poco por las tareas asignada.	25.00%	33.10%	21.00%	16.90%	4.00%
	62	Mi jefe delega todas las actividades sin supervisión.	27.40%	37.90%	20.20%	13.70%	0.80%
	54	Mi jefe se preocupa por igual por las tareas que por las personas.	13.70%	19.40%	17.70%	35.50%	13.70%
Porcentaje			17.97%	28.49%	17.63%	27.20%	8.74%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.17. *Resultados de la dimensión de dirección y liderazgo.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

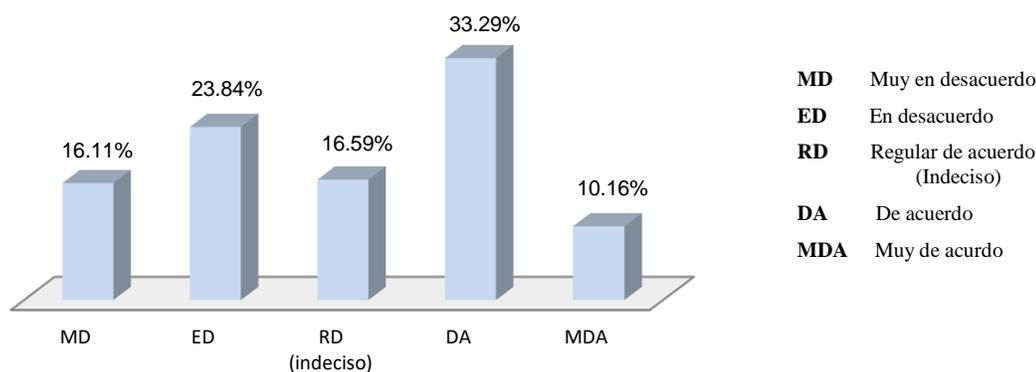
La tabla y gráfica 5.17, muestran que de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede determinar que la dimensión de dirección y liderazgo de manera general fue bien calificada por los trabajadores encuestados, sin embargo, se observó que 44.40% de los encuestados considera que los jefes no supervisan a los trabajadores constantemente.

Tabla 5.18.

Resultados de la dimensión de diseño de puesto.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	4	El trabajo me permite independencia y libertad con respecto a la manera de realizarlo.	13.70%	25.00%	8.10%	41.10%	12.10%
	7	Recibo la capacitación necesaria para hacer mi trabajo.	16.90%	21.00%	17.70%	35.50%	8.90%
	21	Las funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo me quedan claras.	16.10%	15.30%	12.10%	39.50%	16.90%
	30	Periódicamente se evalúa el desempeño en mi organización.	15.30%	23.40%	26.60%	27.40%	7.30%
	48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones.	10.50%	18.50%	18.50%	42.70%	9.70%
	59	Cuando ingresé a esta organización se me proporcionó un curso de inducción.	22.60%	34.70%	12.90%	21.80%	8.10%
	63	La distribución de la carga de trabajo es equitativa para cada puesto y /o nivel jerárquico.	17.70%	29.00%	20.20%	25.00%	8.10%
Porcentaje			16.11%	23.84%	16.59%	33.29%	10.16%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.18. *Resultados de la dimensión de diseño de puesto.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

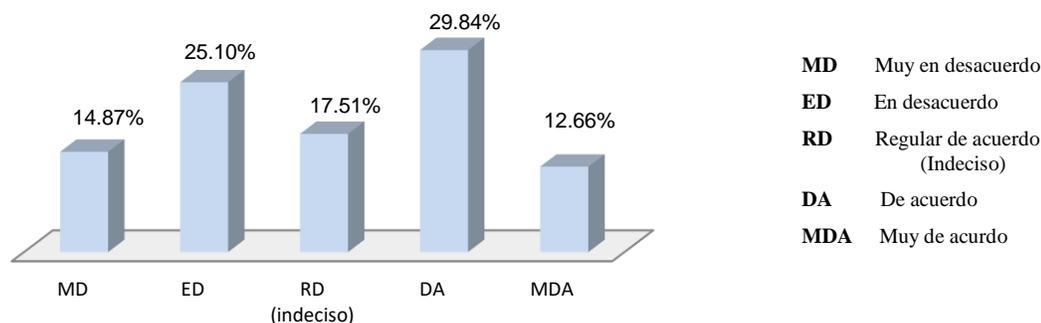
La tabla y gráfica 5.18, muestran como datos relevantes que a un 38.70% de los encuestados no se le evalúa periódicamente, 57.30% no recibió curso de inducción cuando ingresó al instituto y 46.70% considera que las cargas de trabajo no son equitativas para cada puesto y/o nivel jerárquico, por lo que se puede considerar que la dimensión de diseño de puesto no fue de las mejor calificadas.

Tabla 5.19.

Resultados de la dimensión de justicia organizacional.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	2	Tengo confianza en la toma de decisiones de los jefes	8.90%	39.50%	8.10%	29.00%	14.50%
	39	Los procedimientos de evaluación al desempeño son claros y justos.	13.70%	28.20%	26.60%	26.60%	4.80%
	60	Hay preferencias en la organización conforme a sexo y cultura.	32.30%	36.30%	15.30%	14.50%	1.60%
	64	La institución cumple las disposiciones y leyes laborales.	9.70%	18.50%	22.60%	36.30%	12.90%
	65	Mi jefe me trata con respeto y dignidad.	9.70%	17.70%	12.90%	32.30%	27.40%
	67	Expreso mis puntos de vista y sentimientos durante los procedimientos organizacionales.	12.10%	22.60%	22.60%	33.10%	9.70%
	69	Mis resultados obtenidos reflejan mi contribución a la organización.	17.70%	12.90%	14.50%	37.10%	17.70%
Porcentaje			14.87%	25.10%	17.51%	29.84%	12.66%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.19. Resultados de la dimensión de justicia organizacional. Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

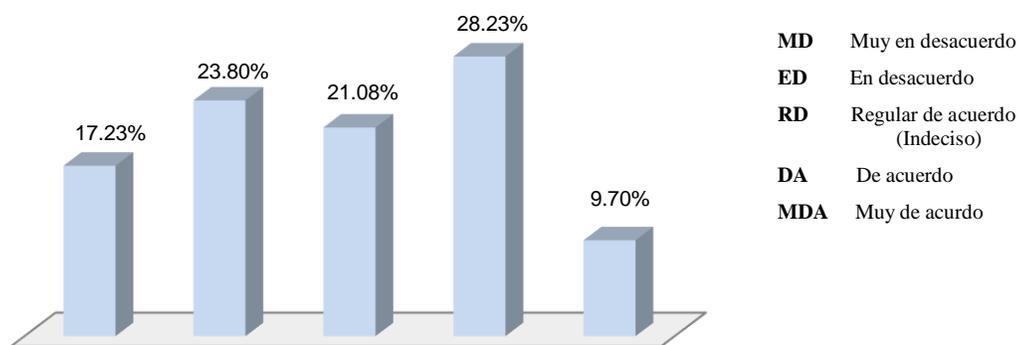
La tabla y gráfica 5.19, muestran que para la dimensión de justicia organizacional las respuestas más sobresalientes fueron que un 48.40% de los encuestados no tiene confianza en la toma de decisiones de los jefes, así como un 41.90% que afirma que los procedimientos de evaluación al desempeño no son claros ni justos.

Tabla 5.20.

Resultados de la dimensión de satisfacción laboral.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (Indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
8	5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.	18.50%	22.60%	21.00%	27.40%	10.50%
	19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.	16.90%	19.40%	24.20%	31.50%	8.10%
	28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.	18.50%	23.40%	26.60%	21.80%	9.70%
	35	Mi jefe maneja bien los conflictos interpersonales.	8.90%	35.50%	11.30%	30.60%	13.70%
	42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.	25.00%	21.00%	19.40%	23.40%	11.30%
	48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones.	10.50%	18.50%	18.50%	42.70%	9.70%
	52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.	21.80%	21.00%	27.40%	23.40%	6.50%
	63	La distribución de la carga de trabajo es equitativa para cada puesto y /o nivel jerárquico.	17.70%	29.00%	20.20%	25.00%	8.10%
Porcentaje			17.23%	23.80%	21.08%	28.23%	9.70%

Fuente: Elaboración propia con datos



Gráfica 6.20. Resultados de la dimensión de satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

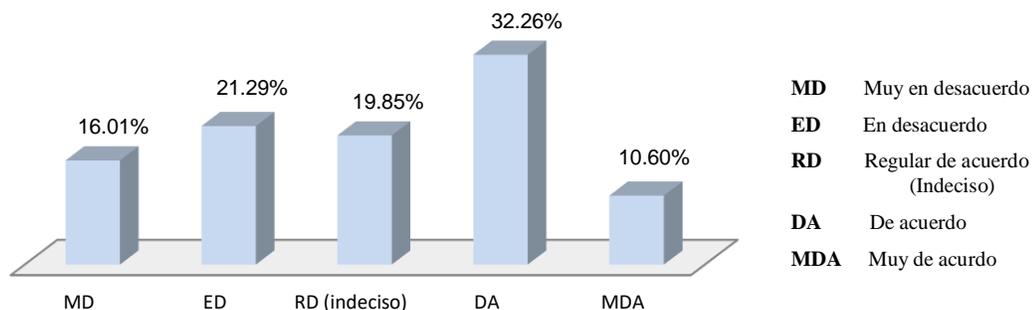
La tabla y gráfica 5.20, muestran que 41.10% de los encuestados no está de acuerdo con la remuneración, ni con los programa de promoción y ascenso, además consideran que los jefes no saben manejar conflictos interpersonales y que no tienen oportunidad de elegir un puesto más desafiante y/o con mejor futuro, por otra parte, el 46.70% de los encuestados considera que la distribución de la carga de trabajo no es equitativa; cabe mencionar que la dimensión de satisfacción laboral fue la que recibió menor porcentaje de aceptación.

Tabla 5.21.

Resultados de la dimensión de motivación intrínseca.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
8	12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.	17.70%	29.00%	14.50%	29.80%	8.90%
	25	Tengo la posibilidad de ser creativo y aportar algo más a mi trabajo.	14.50%	21.00%	12.10%	38.70%	13.70%
	33	Participo en los programas de capacitación y desarrollo que establece la institución.	13.70%	22.60%	18.50%	33.90%	11.30%
	37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral.	12.90%	21.80%	15.30%	37.10%	12.90%
	41	Tengo oportunidad para usar los conocimientos e innovación en mi trabajo.	14.50%	11.30%	20.20%	45.20%	8.90%
	43	Periódicamente se reconoce a los trabajadores más destacados o más comprometidos.	18.50%	24.20%	25.80%	21.80%	9.70%
	52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral.	21.80%	21.00%	27.40%	23.40%	6.50%
	53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización.	14.50%	19.40%	25.00%	28.20%	12.90%
Porcentaje			16.01%	21.29%	19.85%	32.26%	10.60%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.21. Resultados de la dimensión de motivación intrínseca. Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

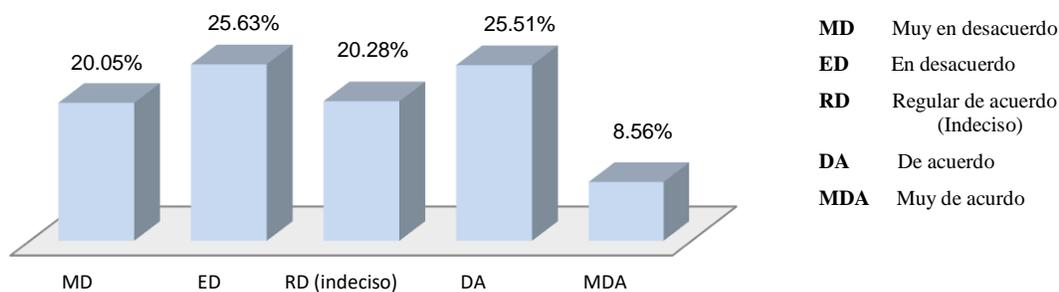
La tabla y gráfica 5.21, correspondiente a la dimensión de motivación intrínseca, muestran entre otras cosas, que los trabajadores no tiene oportunidad de aprender y crecer en la organización, que no se les reconoce a los trabajadores más destacados y/o comprometidos con el instituto y que la organización no les permite ascender a puestos más desafiantes y /o con mejor futuro laboral.

Tabla 5.22.

Resultados de la dimensión de motivación extrínseca.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
8	17	Recibo apoyo de mis compañeros para el desarrollo de mis tareas.	16.90%	12.90%	19.40%	37.10%	13.70%
	19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.	16.90%	19.40%	24.20%	31.50%	8.10%
	39	Los procedimientos de evaluación al desempeño son claros y justos.	13.70%	28.20%	26.60%	26.60%	4.80%
	42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones.	25.00%	21.00%	19.40%	23.40%	11.30%
	45	Mi lugar de trabajo tiene ventilación e iluminación adecuada para desarrollar mis labores.	25.00%	31.50%	15.30%	16.10%	12.10%
	49	Mi jefe se preocupa mucho por los resultados de las tareas y poco por mi persona.	21.80%	34.70%	19.40%	20.20%	4.00%
	54	Mi jefe se preocupa por igual por las tareas que por las personas.	13.70%	19.40%	17.70%	35.50%	13.70%
	62	Mi jefe delega todas las actividades sin supervisión.	27.40%	37.90%	20.20%	13.70%	0.80%
Porcentaje			20.05%	25.63%	20.28%	25.51%	8.56%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.22. *Resultados de la dimensión de motivación extrínseca.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

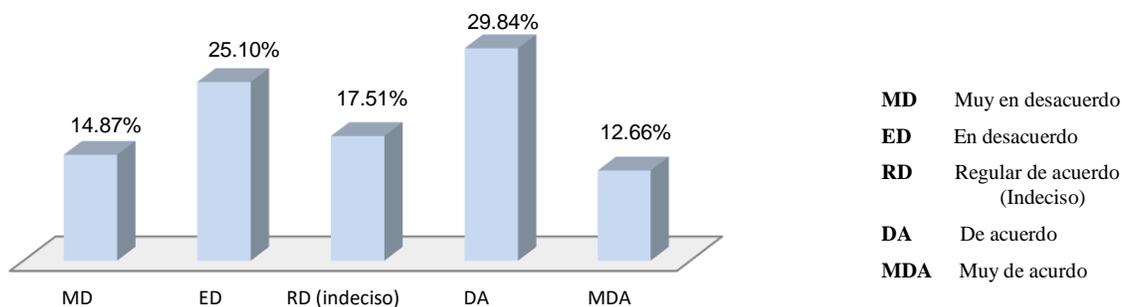
La tabla y gráfica 5.22, concerniente a la dimensión de motivación extrínseca destacan que el 41.90% de los encuestados está en desacuerdo y/o muy en desacuerdo con los procedimientos de evaluación al desempeño por considerarlos poco claros y justos, 46.00% no tiene derecho a bonos y compensaciones y 56.50% considera el lugar de trabajo poco ventilado y mal iluminado.

Tabla 5.23.

Resultados de la dimensión de motivación con equidad.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
8	5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización.	18.50%	22.60%	21.00%	27.40%	10.50%
	12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización.	17.70%	29.00%	14.50%	29.80%	8.90%
	19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial.	16.90%	19.40%	24.20%	31.50%	8.10%
	28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia.	18.50%	23.40%	26.60%	21.80%	9.70%
	30	Periódicamente se evalúa el desempeño en mi organización.	15.30%	23.40%	26.60%	27.40%	7.30%
	48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones.	10.50%	18.50%	18.50%	42.70%	9.70%
	65	Mi jefe me trata con respeto y dignidad	12.10%	18.50%	24.20%	32.30%	12.90%
	68	Existe equidad en la asignación de sueldos indistintamente del género.	12.10%	18.50%	24.20%	32.30%	12.90%
Porcentaje			15.20%	21.66%	22.48%	30.65%	10.00%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.23. *Resultados de la dimensión de motivación con equidad.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

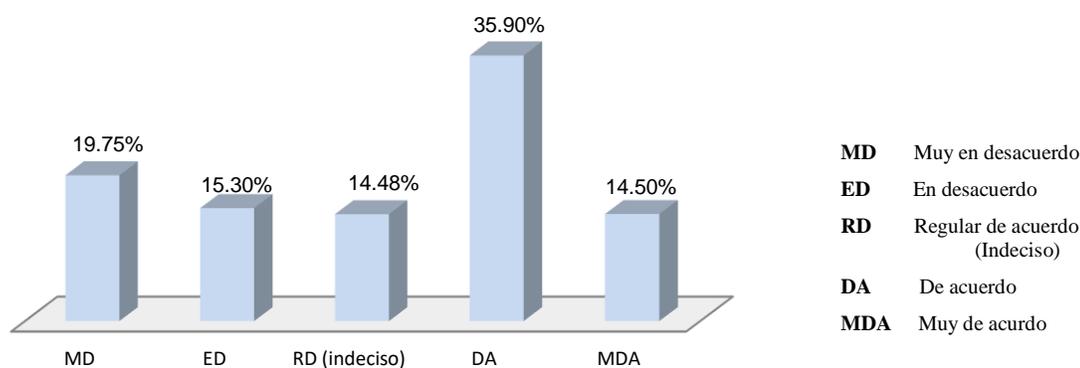
La tabla y gráfica 5.23, relacionada con la dimensión de motivación con equidad, destacan que el 41.90% de los encuestados está en desacuerdo y/o muy en desacuerdo con los procedimientos de evaluación al desempeño por considerarlos poco claros y justos, 46.00% no tiene derecho a bonos y compensaciones y 56.50% considera el lugar de trabajo poco ventilado y mal iluminado.

Tabla 5.24.

Resultados de la dimensión de percepción global.

Cantidad de ítems	Número de pregunta	Pregunta específica	Valores				
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
4	1	La calidad de vida en mi trabajo la considero muy buena.	38.70%	3.20%	5.60%	41.90%	10.50%
	24	Estoy muy satisfecho con mi trabajo.	12.90%	16.90%	17.70%	34.70%	17.70%
	40	Estoy satisfecho con mi vida y mi futuro personal.	14.50%	16.90%	18.50%	33.10%	16.90%
	66	La organización trata de mejorar la calidad de vida en mi trabajo.	12.90%	24.20%	16.10%	33.90%	12.90%
Porcentaje			19.75%	15.30%	14.48%	35.90%	14.50%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados



Gráfica 5.24. *Resultados de la dimensión de percepción global.* Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

La tabla y gráfica 5.24 relacionada con la dimensión de percepción global, muestran que el 50.40% de los encuestados considera buena la calidad de vida en la organización estudiada, además de que está satisfecho con el trabajo que desempeña, por otra parte cabe destacar que el 37.10% de los encuestados manifestó que en la actualidad, la organización no ha realizado acciones de mejora continua que permitan incrementar la CVL de los trabajadores.

Tabla 5.25. *Tabla de correlación de Pearson.*

		TABLA DE CORRELACIONES														
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
A1 Seguridad y condiciones de trabajo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.742**	.711**	.686**	.803**	.810**	.818**	.724**	.815**	.848**	.778**	.754**	.771**	.804**	.879**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.742**	1	.743**	.646**	.802**	.733**	.729**	.705**	.776**	.758**	.731**	.800**	.657**	.709**	.838**
A2 Salud ocupacional	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.711**	.743**	1	.749**	.816**	.813**	.777**	.791**	.833**	.800**	.826**	.873**	.763**	.763**	.894**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A3 Moral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.686**	.646**	.749**	1	.759**	.730**	.728**	.627**	.763**	.780**	.926**	.758**	.792**	.782**	.854**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.803**	.802**	.816**	.759**	1	.847**	.887**	.781**	.857**	.853**	.870**	.961**	.711**	.840**	.942**
A4 Remuneración	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.810**	.733**	.813**	.730**	.847**	1	.858**	.843**	.862**	.899**	.821**	.825**	.769**	.858**	.925**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A5 Participación organizacional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.818**	.729**	.777**	.728**	.887**	.858**	1	.750**	.817**	.865**	.803**	.841**	.677**	.881**	.912**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.724**	.705**	.791**	.627**	.781**	.843**	.750**	1	.753**	.781**	.744**	.775**	.792**	.724**	.852**
A6 Comunicación	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.815**	.776**	.833**	.763**	.857**	.862**	.817**	.753**	1	.878**	.869**	.824**	.754**	.857**	.928**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A7 Identidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.848**	.758**	.800**	.780**	.853**	.899**	.865**	.781**	.878**	1	.850**	.815**	.781**	.879**	.936**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.778**	.731**	.826**	.926**	.870**	.821**	.803**	.744**	.869**	.850**	1	.874**	.831**	.827**	.937**
A8 Dirección y liderazgo	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.754**	.800**	.873**	.758**	.961**	.825**	.841**	.775**	.824**	.815**	.874**	1	.725**	.776**	.927**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A9 Diseño de puesto	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.771**	.657**	.763**	.792**	.711**	.769**	.677**	.792**	.754**	.781**	.831**	.725**	1	.675**	.847**
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.804**	.709**	.763**	.782**	.840**	.858**	.881**	.724**	.857**	.879**	.827**	.776**	.675**	1	.903**
A10 Justicia organizacional	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A11 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
A12 Motivación intrínseca	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A13 Motivación extrínseca	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
A14 Motivación con equidad	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
A15 Percepción global	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.879**	.838**	.894**	.854**	.942**	.925**	.912**	.852**	.928**	.936**	.937**	.927**	.847**	.903**	1

La Tabla de correlaciones de Pearson, muestran los valores obtenidos para cada una de las quince dimensiones de CVL analizadas y la correlación bilateral significativa entre las variables.

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Tabla 5.26.

Dimensiones de la CLV con correlación existente.

DIMENSION	TIPO DE CORRELACIÓN	% DE CORRELACIÓN
Remuneración y satisfacción laboral	Correlación de Pearson,	.926**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	124
Motivación intrínseca y participación Organizacional	Correlación de Pearson,	.961**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	124

Dimensiones de la CLV con correlación existente de acuerdo a la tabla de Pearson.
Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos.

Tabla 5.27.

Resultados de la relación existente entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral.

DIMENSION	TIPO DE CORRELACIÓN	% DE CORRELACIÓN
Diseño de puesto y satisfacción laboral.	Correlación de Pearson,	.869**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	124
Percepción global y satisfacción laboral	Correlación de Pearson,	.827**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	124

Dimensiones de la CLV con correlación existente de acuerdo a la tabla de correlación de Pearson.

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Tabla 5.28.

Resultados obtenidos por dimensión.

Dimensión	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regularmente de acuerdo (indeciso)	De acuerdo	Muy de acuerdo
Seguridad y condiciones	18.79%	21.77%	18.64%	30.14%	10.60%
Salud ocupacional	19.00%	23.71%	19.47%	29.13%	8.63%
Moral	18.41%	22.24%	21.20%	27.54%	10.60%
Remuneración	24.03%	20.57%	20.98%	25.15%	9.28%
Participación	14.63%	19.60%	17.84%	35.71%	12.23%
Comunicación	22.56%	24.66%	15.31%	26.61%	10.80%
Identidad	17.29%	17.64%	17.39%	33.87%	13.83%
Dirección y liderazgo	17.97%	28.49%	17.63%	27.20%	8.74%
Diseño de puesto	16.11%	23.84%	16.59%	33.29%	10.16%
Justicia organizacional	14.87%	25.10%	17.51%	29.84%	12.66%
Satisfacción laboral	17.23%	23.80%	21.08%	28.23%	9.70%
Motivación intrínseca	16.01%	21.29%	19.85%	32.26%	10.60%
Motivación extrínseca	20.05%	25.63%	20.28%	25.51%	8.56%
Motivación con equidad	15.20%	21.66%	22.48%	30.65%	10.00%
Percepción global	19.75%	15.30%	14.48%	35.90%	14.50%
	18.13%	22.35%	18.72%	30.07%	10.73%

Resultados obtenidos de acuerdo a la escala de Likert en cada una de las quince dimensiones de CVL analizadas. Fuente: Elaboración propia con datos recopilados

CONCLUSIONES

La CVL, se ha convertido en un tema importante para todo tipo de organización ya sea pública o privada, en gran parte esto se debe a que en la actualidad, los medios electrónicos permiten que los trabajadores se informen, conozcan y exigen sus derechos laborales, debido a que crece su expectativa de bienestar personal, en la que influye directamente en la CVL.

De acuerdo a lo anterior, se podría considerar que la CVL es una percepción tanto individual como colectiva de bienestar dentro de una organización y que depende de ciertas acciones donde se interrelacionan todos los miembros de la organización creando condiciones óptimas en el entorno laboral al que todo trabajador tiene derecho.

El alto índice de rotación en el personal dentro de las organizaciones públicas, principalmente en puestos de primer nivel, genera cierto grado de incertidumbre en los trabajadores, debido a que constantemente se ven sometidos a largos periodos de adaptación y reorganización de actividades, trayendo como consecuencia desestabilización laboral y cambios inesperados en la percepción de CVL, afectando además, la productividad y por ende el logro de los objetivos organizacionales.

La Delegación Estatal del ISSSTE, es una Institución perteneciente a la Administración Pública Federal, que cuenta con una población de 152 trabajadores bajo distintas formas de contratación, confianza, por contrato y sindicalizados.

En el presente estudio se tomó una muestra de 142 cuestionarios de los cuales fueron eliminados 18, obteniendo un total de 124 cuestionarios para su análisis.

El análisis se realizó a través de la correlación de Pearson, a un total de quince dimensiones de la CVL como son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación con equidad y percepción global, cabe

mencionar que la dimensión de percepción global se obtuvo de la sumatoria de las catorce dimensiones restantes y que no fue considerada en las correlaciones.

Una vez obtenidos los resultados, se da respuesta a las preguntas de investigación:

- ¿Cuál es la correlación existente entre las quince dimensiones de la calidad de vida laboral?

Al concluir el presente estudio, se encontró que de las quince dimensiones de la CVL analizadas únicamente existe correlación entre las dimensiones de remuneración y satisfacción laboral, así como entre motivación intrínseca y participación organizacional.

- ¿Cuáles la relación que existe entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral?

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten afirmar que entre las dimensiones de diseño de puesto y percepción global con satisfacción laboral no existe ningún tipo de relación.

Así mismo, se obtienen elementos suficientes que permiten dar respuesta a la pregunta general de investigación planteada al inicio de la presente investigación:

- ¿Cuál es la percepción de la calidad de vida laboral en el personal adscrito a la Delegación Estatal del ISSSTE en Durango?

Concluido el análisis de las quince dimensiones de la CVL y en base a lo anteriormente expuesto, se determina que la CVL en la Delegación Estatal del ISSSTE, puede tipificarse como regular, debido a que existen algunas dimensiones como salud ocupacional, remuneración, diseño de puesto, satisfacción laboral y motivación extrínseca, extrínseca y con equidad que se deben fortalecer para obtener un beneficio común entre los trabajadores y el Instituto.

Los resultados más representativos obtenidos al concluir el presente estudio indican que las dimensiones con mayor porcentaje fueron la de identidad, dirección y liderazgo y

percepción global y que las dimensiones con menor porcentaje fueron las de satisfacción laboral y motivación con equidad, además que el resto de de las dimensiones como son: seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, moral, remuneración participación organizacional, comunicación, diseño de puesto, justicia organizacional, motivación intrínseca y motivación extrínseca, recibieron un porcentaje regular.

Derivado de lo anterior, a continuación se detallan de manera más extensa cada uno de los resultados obtenidos en la presente investigación, con respecto a las quince dimensiones de CLV analizadas.

En lo concerniente a la dimensión de seguridad y condiciones de trabajo, lo más significativo que se obtuvo fue que, 53.20% de los encuestados están de acuerdo o muy de acuerdo con la limpieza del espacio de trabajo y el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene; 45.20% no recibe mobiliario suficiente; 57.30% se siente satisfecho con las condiciones físicas del trabajo; 51.60% depura frecuentemente su espacio de trabajo, 44.40% recibe el material y equipo necesario para desarrollar sus actividades y 56.50% considera que el lugar de trabajo está mal ventilado e iluminado, lo anterior en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 3, 11, 16, 20, 29,45 y 50 del instrumento aplicado.

En relación a la dimensión de salud ocupacional, se obtuvo que el 48.40% de los encuestados asiste regularmente a checar su salud y la de su familia, 45.10% se vacuna conforme los requerimientos, y 52.40% identifica los riesgos de trabajo, 34.60% no desarrolla acciones preventivas sobre riesgos laborales, 64.50% considera que su trabajo no tiene consecuencias negativas para la salud, 53.20% no tiene oportunidad de asistir a terapia psicológica como mejora de la salud y 46.80% no realizan actividades físicas periódicamente para conservar la salud, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 8, 18, 22,31, 38, 13 y 47 del instrumento.

Con respecto a dimensión de moral, obtuvo que el 73.40% de los trabajadores no tienen conflictos con los compañeros de trabajo, 50.80% recibe apoyo de los compañeros,

48.40% considera que el jefe está pendiente de apoyarlos, 40.30% considera que hace falta llevar a cabo reuniones de retroalimentación para mejora continua; al 50.00% se le reconoce su esfuerzo y dedicación, 42.70% contestó que a los trabajadores más destacados y comprometidos no se les reconoce periódicamente y un 41.10% considera que de su trabajo y del de los demás depende la consolidación de la organización, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 6, 17, 26, 32, 37, 43 y 53 del instrumento.

Pese a que el 50.00% de la población encuestada está de acuerdo o muy de acuerdo con la remuneración que recibe y 45.20% contestó que en esta organización no existe discriminación de género, un 39.60% considera que en comparación con los sueldos del exterior no tiene un buen nivel salarial 41.90% considera que en el instituto no existen buenos programas de promociones y ascensos y 46.00% no tiene derecho a bonos y compensaciones, por lo que se determina que la presente dimensión no fue de las mejor calificadas, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 5, 19, 28, 34, 42 y 68 del instrumento.

Para la dimensión de participación organizacional, la mayoría de las respuestas obtenidas fueron para los valores de acuerdo y muy de acuerdo, sin embargo, 46.70% de los encuestados no ha tenido oportunidad de aprender y crecer en la organización y al 42.80% no se le permite elegir un puesto más desafiante y/o con mejor futuro; por otra parte, 54.00% de la población encuestada aplica los principios y valores institucionales diariamente, al 52.40% se le brinda la oportunidad de ser creativo y aportar algo más al instituto, 45.20% ha participado en los programas de capacitación y desarrollo, 54.10% ha tenido la oportunidad de innovar y aplicar sus conocimientos en el trabajo y el 61.30% es consciente de las consecuencias de sus ideas y sus acciones, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 12, 14, 25, 33, 41, 52 y 55 del instrumento.

Sobre la dimensión de comunicación, en general se tiene buena percepción; 67.70% de los encuestados considera que la comunicación con los jefes es buena y que ésta no se da solo por medios escritos, sin embargo, 50.80% respondió que los jefes no programan reuniones para sugerencias de mejora, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 15, 23, 44, 51, 57, 61 y 70 del instrumento.

En relación a la dimensión de identidad, 47.70% de la población encuestada está de acuerdo y muy de acuerdo con la dimensión, sin dejar de considerar que 45.20% respondió que no conoce ni aplica la misión y visión del instituto y 38.80% no ha participado en las acciones de responsabilidad social que mi organización emprende hacia la comunidad, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 9, 14, 27, 36, 46, 53 y 58 del instrumento.

Es de destacar que la dimensión de dirección y liderazgo fue de las mejor calificadas; en virtud de que, 56.50% de los encuestados respondió que los jefes se preocupan de igual forma por los resultados que por las personas, 65.30% contestó que son supervisadas todas las actividades delegadas por los jefes; así como quienes contestaron que los jefes permiten hacer sugerencias de mejora y reconocen el esfuerzo y dedicación laboral con 48.40% y 50.00% respectivamente, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 10, 23, 37, 49, 56, 62 y 54 del instrumento.

Con respecto a la dimensión de diseño de puesto, el 53.20% respondió que el trabajo le permite independencia y libertad respecto a la forma de realizarlo, 44.40% ha recibido capacitación necesaria para desempeñar su trabajo, 56.40% considera que las funciones que desarrolla le quedan claras, para el 52.40% las actividades que realizan se ajustan a la descripción de las funciones, así mismo, el 38.70% contestó que no se evalúa periódicamente el desempeño en la organización, el 57.30% de los trabajadores no recibió curso de inducción y para el 46.70% la distribución de la carga de trabajo no es equitativa, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 4, 7, 21, 30, 48, 59 y 63 del instrumento

En relación a la dimensión de justicia organizacional, el 49.20% de la población encuestada respondió que la institución cumple con las disposiciones y leyes laborales, 59.70% considera que se le trata con respecto y dignidad, 42.80% expresa su punto de vista y sentimientos, así como el 54.80% manifestó que los resultados obtenidos reflejan la contribución con la organización; por otra parte, 48.40% no tiene confianza con las

decisiones que toman los jefes, para el 41.90% de los encuestados, los procedimientos de evaluación al desempeño no son claros ni justos, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 2, 39, 60, 64, 65, 67 y 69 del instrumento.

Se puede considerar que la dimensión de satisfacción laboral es una debilidad para el Instituto, debido a que, el 41.10% de los encuestados considera que la remuneración que recibe no es equitativa, 41.90% respondió que la organización no tiene buenos programas de promoción y ascenso con equidad y justicia, 44.40% considera que los jefes no manejan bien los conflictos interpersonales, 46.00% no tiene derecho a bonos y compensaciones conforme a la aportación laboral, 42.80% no puede elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con mejor futuro, y el 46.70% de los encuestados considera que la distribución de la carga de trabajo no es equitativa, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 5, 19, 28, 35, 42, 48, 52 y 63 del instrumento.

Para la dimensión de motivación intrínseca, 52.40% de los encuestados contestó que tiene oportunidad de ser creativo y aportar algo más al trabajo, 45.20% ha participado en los programas de capacitación y desarrollo, al 50.00% se le reconocen el esfuerzo y dedicación laboral, 54.10% tiene oportunidad de usar nuevos conocimientos e innovar en el trabajo, 41.10% considera que de su trabajo y del de los demás depende la consolidación de la organización, por otra parte el 46.70% contestó que no tiene oportunidad de aprender y crecer en la organización, 42.70% considera que no se les reconoce periódicamente a los trabajadores más destacados o comprometidos con el instituto, así como el 42.80% no puede elegir un puesto más desafiante y /o con mejor futuro laboral, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 12, 25, 33, 37, 41, 43, 52 y 53 del instrumento.

En relación a la dimensión de motivación extrínseca, 50.80% de los trabajadores han recibido apoyo de compañeros para desarrollar las tareas, 39.60% consideran que en comparación con los sueldos del exterior, tienen buen nivel salarial, 49.20% contestó que los jefes se preocupan igual por las tareas que por las personas, así como, el 41.90% respondió que los procedimientos de evaluación al desempeño no son claros ni justos,

46.00% no tiene derecho a bonos y compensaciones conforme a la aportación laboral, 56.50% respondió que el lugar de trabajo no tiene ventilación ni iluminación adecuada para el desarrollo de las actividades, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 17, 19, 39, 42, 45, 49 y 54 del instrumento.

Sobre la dimensión de motivación con equidad, 39.60% de los encuestados considera que la compensación que recibe es buena en comparación con los sueldos del exterior, 52.40% manifestó que las actividades se ajustan a la descripción de las funciones, 45.20% respondió que los jefes los tratan con respeto y dignidad, 45.20% contestó que existe equidad en la asignación de sueldos indistintamente del género, por otra parte 41.10% contestó que la remuneración que recibe no es equitativa en relación con la contribución con la organización, 46.70% manifestó que no tiene oportunidad de aprender ni de crecer en la organización, 41.90% percibe que la organización no tiene buenos programas de promociones y ascensos, así como el 38.70% que manifestó que no se evalúa periódicamente el desempeño de la organización, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 5, 12, 19, 28, 30, 48, 65 y 68 del instrumento.

Con respecto a la dimensión de percepción global, más del 50.00% de la población encuestada respondió estar de acuerdo o muy de acuerdo con la dimensión, esto en base a las respuestas obtenidas de las preguntas número: 1, 24, 40 y 66 del instrumento de medición utilizado.

RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación realizada y en función de los resultados expuestos con antelación, se desprenden las siguientes recomendaciones:

- 1). Se recomienda dotar de suficientes archiveros y gavetas a los trabajadores, para que mejoren el orden del espacio de trabajo; así mismo, se sugiere revisar y dar cumplimiento a las normas de seguridad e higiene, cuya aplicación es necesaria para propiciar un entorno laboral más confortable, que permita el desarrollo de las actividades laborales en condiciones más óptimas.
- 2). Se sugiere implementar y/o fortalecer programas relacionados con la importancia de la salud psicológica, además se recomienda difundir más información que permita concientizar sobre la necesidad de realizar actividad física para la conservación de la salud física de los trabajadores y sus familias.
- 3). Derivado del resultado obtenido para la dimensión de moral, se sugiere realizar periódicamente reuniones de retroalimentación para mejora continua; así como implementar acciones que permitan reconocer e incentivar periódicamente a los trabajadores más destacados o comprometidos con el Instituto.
- 4). Se recomienda mejorar y/o fortalecer los programas de promociones y ascensos, para que exista mayor transparencia en la promoción de trabajadores, sobre todo para propiciar que los trabajadores perciban que se desarrollan con equidad y justicia; se sugiere analizar el catálogo de puestos para determinar si las funciones asignadas a los trabajadores son las que corresponden a la clave de puesto que ocupan y a la remuneración que reciben; además, se recomienda revisar detenidamente las condiciones generales de trabajo del instituto, para determinar si los bonos y compensaciones que reciben los empleados por la prestación de sus servicios son las que estipula dicho documento.
- 5). Se recomienda implementar acciones que permitan a los trabajadores la oportunidad de aprender y crecer en la organización, así como proponer mecanismo de acción que permita acceder a puestos más desafiantes en la organización y/o con un mejor futuro laboral.

6). Se recomienda que las reuniones para exponer sugerencias de mejora, se realicen con mayor frecuencia, no sólo para la toma de decisiones oportuna, además para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

7).- Se sugiere promover la misión, visión, principios y valores institucionales, contribuyendo a generar mayor compromiso en los trabajadores para el logro de los objetivos organizacionales; por otra parte, se recomienda realizar y/ fortalecer las acciones de responsabilidad social hacia la comunidad.

8) En relación al análisis de los resultados obtenidos en la dimensión de dirección y liderazgo, se sugiere incrementar la frecuencia de las supervisiones realizadas por los jefes

9).- De acuerdo a los resultados obtenidos en diseño de puesto, se sugiere implementar acciones que permitan que todo empleado de nuevo ingreso reciba un curso de inducción para que todas las funciones a desarrollar queden claras, además, se recomienda continuar evaluando periódicamente el desempeño de los trabajadores dentro de la organización, por último, se sugiere que la distribución de la carga de trabajo sea más justa y equitativa para cada puesto y/o nivel jerárquico.

10).- Para la dimensión de justicia organizacional se sugiere que los procedimientos de evaluación al desempeño sean lo más transparente posible, para que al personal que labora en esta institución tenga certidumbre de que la forma de evaluar es clara y justa, además estas acciones contribuirían a que los jefes se ganen la confianza de sus subordinados, en virtud de que los resultados de las encuestas arrojaron que no hay confianza en las decisiones que toman los jefes.

11) Se recomienda proponer remuneraciones más equitativas y justas, acorde al desempeño laboral de los trabajadores; mejorar los programas de promociones y ascensos, proponer una mejor forma de incentivar a los trabajadores; implementar programas alternativos que permitan a los trabajadores acceder a puestos más desafiantes y con mejor futuro laboral dentro de la organización y, distribuir las cargas de trabajo de forma más equitativa y justa acordes a cada puesto y/o nivel jerárquico.

12).-Se sugiere incrementar las oportunidades de aprendizaje y crecimiento que permitan a los trabajadores más destacados y comprometidos ocupar puestos más desafiantes y con mejor futuro, considerándolo además, como una opción para reconocer su esfuerzo y dedicación, además de incrementar su motivación intrínseca.

13).- Se sugiere actuar con mayor transparencia en los procedimientos de evaluación al desempeño laboral , analizar mejores estrategias, que permitan al instituto incentivar mejor a aquellos trabajadores que aporten más al instituto y generar condiciones laborales más confortables y seguras, que permitan el desarrollo de las actividades laborales en condiciones más óptimas.

14).- Se recomienda mejorar y/o fortalecer los programas de promoción y ascenso, para que todos los trabajadores tengan igualdad de oportunidades en aprender y crecer dentro de la organización, además, se recomienda realizar evaluaciones al desempeño laboral con mayor frecuencia.

15).- Se sugiere implementar y/o fortalecer programas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores adscritos a ésta Dependencia Pública Federal denominada Delegación Estatal del ISSSTE.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, R., Armenta, C.E. (2012). La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, XII (76), pp.1-17. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d -
la importancia del contorl interno en las pequenas y medianas empresas en mexico
x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexico_x.pdf)

Albarraán, V. A.A., Silva, J.K, García O.V. (2017). Percepción de Calidad de Vida Laboral en una Empresa Farmacéutica. *Revista Puce*. Núm. 105, p.p. 53-74. [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2018], Disponible en:

<file:///C:/Users/temp/Downloads/106-271-1-PB.pdf>

Alvarado, C.V., Romero, R. A., García, P. M. A. (2014). Características de teorías administrativas identificadas en empresas mexicanas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2, s.p. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: <http://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/162/210>

Argüelles, L. A., Quijano, R. A., Sahuí, J. A. (2014). Estrategias de mejora de la Calidad de Vida Laboral, *de Gruyter Open*, 6 (2), pp. 73–96. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:

[https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/joim.2014.6.issue-2/joim-2014-0013/joim-
2014-0013.pdf](https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/joim.2014.6.issue-2/joim-2014-0013/joim-2014-0013.pdf)

Arrieta, D.D. (2018). Construction and validation of an instrument for Measuring quality of work life. *International Journal of Recent Scientific Research*, Vol. 9, Issue, 2(F), pp. 24220-24225, [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2018], Disponible en:

DOI: <http://dx.doi.org/10.24327/ijrsr.2018.0902.1620>

Arrieta, D.D. (2018). Validación Multivariante de un Instrumento de la Calidad de Vida Laboral. *Journal of Business Management and Economics* Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango, Dgo., México. [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2018], Disponible en:

DOI: <https://doi.org/10.15520/jbme.v6i03.2038>

Bernal, C. A. (2006) *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México. Pearson Educación.

Calderón, G., Magallón, M.T., Núñez, H.R. (2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. *Gestión y Estrategia*, 38, pp. 31-48. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/AM/a_cien.pdf

Camacho, R. & Higueta, D. (2013). Teletrabajo con Calidad de Vida Laboral y Productividad. Una aproximación a un modelo de negocios en una empresa del Sector Energético. *Pensamiento y Gestión*, (35), 87-118. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>

Campos, C.C, Rivera, L., Martínez (Junio, 2015). Satisfacción Laboral, la Calidad de Vida en el Trabajo del Talento Humano de Docentes Investigadores de una Institución de Educación Superior, *Boletín Científico* 6 (3).[Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n6/e4.html>

Campos, E.A. (2012). *Corrientes de la administración*. Tomo I (1ª. Edición). México: Red Tercer Milenio S.C. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Corrientes_de_la_administracion.pdf

Cantillo, J. C. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. Trabajo Final presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Administración, Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, Colombia. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:<http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013.pdf>

Cañón, S.C., Galeano, G. (2011). Factores Laborales Psicosociales y Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de la Salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*, 11(2), pp. 114-126.<http://www.redalyc.org/html/2738/273821489004/>

Chiavenato I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (12 ediciones). México. McGraw-Hill. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idealberto-chiavenato.pdf>

Consulta la Información del Gobierno Federal. (2014). Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&_idDependencia=00637

Contreras, F. Espinosa, J. C., Hernández, F., Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia) *Psicología desde el Caribe*, vol. 30, núm. 3, septiembre-diciembre, 2013, pp. 569-590 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia <http://www.redalyc.org/pdf/213/21329176007.pdf>

Cújar, A.C. Ramos, C.D. Hernández, H.E. & López, J. M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*. 29. pp. 350-355. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/212/21229786009.pdf>

Delgado, D., Inzulza, M. Delgado, F. (2012). Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58 (228), p.p. 216-223. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2012000300006

Delgado, D. D. (2012). Riesgos Derivados de las Condiciones de Trabajo y de la Percepción de Salud Según el Género de la Población Trabajadora en España [Tesis Doctoral inédita]. Universidad de Alcalá. España. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=40220>

Del Tronco, J. (2005). Guía para apoyar el proceso de proyectos de tesis, maestría en políticas públicas comparadas. México: facultad latinoamericana de ciencias sociales.

Díaz, A., Ficapal-Cusí, P., Torrent-Sellens, J. (2015). Determinantes Multidimensionales en la Calidad Percibida del Empleo. *Revista Internacional de Sociología*, 73 (1). [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/%20revintsociologia/article/viewArticle/612/647>

Durán, M.M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, *Revista Nacional de Administración*, 1 (1) p.p:71-84. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

Enríquez, S.E. (2015), El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Quito 2015
<http://docplayer.es/40298798-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-psicologicas-psicologia-industrial.html>

Gálvez, E.J. García, D. (2011), Cultura Organizacional y Rendimiento de las MIPYMES de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali, Colombia. *Cuad. admon.ser.organ.* Bogotá (Colombia), 24 (42), pp. 125-145. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <file:///C:/Users/temp/Downloads/1749-5818-1-PB.pdf>

Garcés, A. O. (2014). Calidad de Vida en el Trabajo del Profesional Médico y de Enfermería en una Empresa Social del Estado (E.S.E) III Nivel, Bogotá. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería, [Tesis de investigación], Bogotá, Colombia. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:<http://www.bdigital.unal.edu.co/40120/1/539516.2014.pdf>

García, B., (2009). Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales, México: Manual Moderno

García, M., Forero, C. (2016) Calidad de Vida Laboral y la Disposición al Cambio Organizacional en Funcionarios de Empresas de la Ciudad de Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 19, (1), pp. 79-90. [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>

García, M.A. González, R. Aldrete, M.G. Acosta, M. & León, S.G. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Ciencia & Trabajo*.16 (50),p.p. 97-102. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <file:///C:/Users/temp/Downloads/ArticuloOriginal50-6.pdf>

Gianuzzi, E. R. (2012). Salud Mental de los Trabajadores y el Rol de la Psicología Laboral en las “Empresas Recuperadas”. *Salud de los Trabajadores*. 20 (1), pp. 49-60. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839299004>

Gil-Monte, P. (Coord.). (2014). Manual de Psicología, aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales. Madrid, España: Pirámide.

Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral, Historia, dimensiones y Beneficios. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. *Revista de Investigación Psicológica*. 14, (2), pp. 271-276. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

Grimaldo, M. (2010). Calidad de Vida Profesional en Estudiantes de Ciencias de la Salud. *Revista. Psicológica*, 12, pp. 51-80. [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a03.pdf

Guajardo, G. (2013). Empresas Públicas en América Latina: Historia, Conceptos, Casos y Perspectivas. *Revista de Gestión Pública*, II (1), pp. 5-24. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol_II_No_1/Guajardo.pdf

Hernández, R., Fernández-Collado, C., Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación, México: McGraw Hill

Hospinal, S. (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa F y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data* 16 (2), pp. 75-78. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf

Ibáñez, B. (2002). Manual para la elaboración de tesis, México: Trillas

ISSSTE (2011). Manuel de Organización General del ISSSTE, [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:
<http://normateca.issste.gob.mx/view.asp?sesion=201603281329057957&infocard=201306051356069344&d=Y>

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración, Una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw Hill.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (2007) *Normateca Electrónica Institucional*
<http://normateca.issste.gob.mx/view.asp?sesion=201603281329057957&infocard=201306051356069344&d=Y>

Levin, R. y Rubin, D. (2004). Estadística para Administración y Economía. México: Pearson Prentice Hall

Marín, M. D. (2011). Propuesta de un Programa de CVL para los Trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, para obtener el Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales. Universidad Católica de Andrés Bello. Guayana. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>

Martínez, R. Vera, M.A.M. Vera, J. G.S. (2014). Cultura Organizacional y Efectividad en las Pequeñas Empresas Constructoras de Puebla, México *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 7 (4), pp. 79-92. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:

<https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm?abstractid=2329993>

Naranjo, J.C. & Calderon, G. (2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de Transformación Cultural. *Estudios Gerenciales*. 31, pp. 223–236. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000054>

Nava, A. (2013). Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 8(2), pp. 101-111. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8\(2\)101-111.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8(2)101-111.pdf) ISSN 1870-557X 101

Peña, F., Cárdenas, J., Cedillo, M. (2015), Percepción de la Calidad de Vida Laboral de los Docentes Universitarios, *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 19 (77) pp.166-173. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v19n77/art03.pdf>

Salvatierra, L.O. (2013). La Percepción del Talento Humano de una Empresa del Sector Financiero en Monterrey, Sobre la Calidad de Vida en el Trabajo. [Proyecto Final para Obtener el Grado de Maestría]. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Psicología, México [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/4281/1/1080253899.pdf>

Patlán, P. J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo, *Estudios Gerenciales*. 29, pp. 445-455- [Fecha de consulta: 30 de Septiembre de 2017] Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>

Peña, H. F., Cárdenas, J., Cedillo, M. (2015). Percepción de la Calidad de Vida Laboral de los Docentes. Universitarios, *Universidad, Ciencia Y Tecnología*, 19 (76), pp.166-173. [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v19n77/art03.pdf>

Pérez, Z.D, Zurita R. (2014). Calidad de Vida Laboral en Trabajadores de Salud Pública en Chile, *Salud & Sociedad [en línea]* 2014, 5 (Mayo-Agosto): [Fecha de consulta: 8 de octubre de 2017] Disponible en:< <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742475002>

Quintana, Z, M.O, (2014). Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México, Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1603/Tesis_Calidad_de_Vida_en_el_Trabajo.Image.Marked.pdf?sequence=1

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Colección Héctor Merino Rodríguez

Rodríguez, R. L., Martínez, F., Salanova, M. (2014). Justicia Organizacional, Engagement en el Trabajo y Comportamientos de Ciudadanía Organizacional: Una Combinación Ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), pp.961-974, [Fecha de consulta: 30 de Septiembre de 2017] Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n3/v13n3a12.pdf>

Ros, E. S. (2012). Enfoques sobre la calidad de vida en el trabajo y sus influencias en la eficiencia empresarial. . [Proyecto Final para Obtener el Grado de Maestría]. Universidad Politécnica de Cartagena, [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en:
<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/3005/tfm78.pdf?sequence=1>

Royer, G.C. (2011). “Recensión de tesis: ‘El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal’”, *DAAPGE*, 11 (16), pp. 157-162. UNL, Santa Fé., [Fecha de consulta: 30 de Septiembre de 2017] Disponible en:
<http://www.scielo.org.ar/pdf/daapge/n16/n16a05.pdf>

Ruiz, C.S.A., Tapia, M.C. (2015). El ISSSTE en tu Estado. *¡Ya vISSSTE!*, 2(9), pp. 28-29. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:
https://issuu.com/intranet_issste/docs/_9_ago-sept_web

Salvatierra, L.O. (2013). La Percepción del Talento Humano de una Empresa del Sector Financiero en Monterrey, Sobre la Calidad de Vida en el Trabajo. [Proyecto Final para Obtener el Grado de Maestría]. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Psicología, México [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en:
<http://eprints.uanl.mx/4281/1/1080253899.pdf>

Sánchez, D.L. (2013). Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones, [Tesis Doctoral Inédita]. Universidad de La Sabana, [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/9788/Dayana%20Lorena%20S%C3%A1nchez%20Ortiz%20%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Diario Oficial* (Primera Sección) (jueves 13 de noviembre de 2014). Recuperado de:

<http://siaat.stps.gob.mx/Reglamento%20Federal%20de%20SST.pdf>

Soto, E. (2015). Liderazgo en la Empresa Privada Venezolana del Siglo XXI, *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXI, (1), pp. 107-127. [Fecha de consulta: 30 de julio de 2017] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/364/36442240006.pdf>

Suárez, D. M., Parra, M.I., Herrera, A.M. Peralta, M.C. (2013) Cultura organizacional en una empresa estatal colombiana: estudio de caso. *Tesis Psicológica*, 8 (2), pp. 30-51.

[Fecha de consulta: 18 de junio de 2017] Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/1390/139029743004.pdf>

Toro, I., Parra, R. (2006) *Método y conocimiento, metodología de la investigación*. Colombia. Fondo editorial Universidad EAFIT.

Vásquez, H. J. A. (2015). Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA. [Proyecto final para obtener el grado de licenciatura]. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, [fecha de consulta: 30 de julio de 2017] disponible en:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Zapata, A. (2005) *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. Editorial Pax México

Zavala, M.G. Martínez, R.A.B. & Rodríguez, M.E. (2010). Satisfacción laboral, identidad y preferencia académica en una Universidad Pública de México. *Educación, Tecnología e Innovación*. Primera edición. México. Armenta, J.A. Valdés, A.A. Mortis, S.V. & García, R.I. Instituto Tecnológico de Sonora ITSON. Educación, Tecnología e Innovación. [Fecha de consulta: 10 de junio de 2017]. Disponible en:

<http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/educaciontecnologiaeinnovacion.pdf>

ISBN: 978-607-7846-35-2



UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO
FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Este cuestionario tiene como objetivo obtener información respecto a la calidad de vida laboral en las organizaciones públicas, privadas y educativas. Este cuestionario es totalmente confidencial, cuya información estrictamente tendrá un uso de investigación.

Motivo por el cual le solicitamos de la manera más atenta conteste con su opinión sobre cada uno de los enunciados, conforme a su experiencia en la institución.

Información sociodemográfica y laboral

Sexo:		Edad:	
Estado civil:		Cantidad de hijos:	
Antigüedad en la organización:		Antigüedad en el puesto que desempeña:	
Tipo de contrato:		Nivel máximo de estudios:	
Puesto:			

Preguntas

No.	Preguntas	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indeciso	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1	La calidad de vida en mi trabajo la considero muy buena					
2	Tengo confianza en la toma de decisiones de los jefes					
3	Mi espacio de trabajo regularmente está limpio					
4	El trabajo me permite independencia y libertad con respecto a la manera de realizarlo					
5	La remuneración que recibo es equitativa en relación con mi contribución con esta organización					
6	Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo					
7	Recibo la capacitación necesaria para hacer mi trabajo					
8	Regularmente asisto a chequear mi salud y la de mi familia					



9	Conozco y aplico la misión y visión de la institución					
10	Mi jefe me supervisa mi trabajo constantemente					
11	Cuento con archiveros y gavetas para mantener en orden mi espacio de trabajo					
12	Tengo oportunidad de aprender y crecer en la organización					
13	Tengo la oportunidad de asistir a terapia psicológica como mejora de la salud					
14	Los principios y valores institucionales los aplico diariamente					
15	La comunicación con mi jefe es sólo para darme instrucciones					
16	Me siento insatisfecho con las condiciones físicas de mi trabajo					
17	Recibo apoyo de mis compañeros para el desarrollo de mis tareas					
18	Me vacuno conforme los requerimientos estacionales y de salud					
19	En comparación con los sueldos del exterior, tengo buen nivel salarial					
20	Frecuentemente realizo depuración de documentos e instrumentos en mi espacio					
21	Las funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo me quedan claras					
22	Tengo identificados los riesgos en mi trabajo					
23	Mi jefe permite que haga sugerencias de mejora					
24	Estoy muy satisfecho con mi trabajo					
25	Tengo la posibilidad de ser creativo y aportar algo más a mi trabajo					
26	Mis jefes están pendientes de apoyarme en mi trabajo					
27	Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización					
28	Mi organización tiene buen programa de promociones y ascensos con equidad y justicia					
29	Me proporcionan los materiales y equipo necesario para el desarrollo de mi trabajo					
30	Periódicamente se evalúa el desempeño en mi organización					
31	Desarrollo acciones preventivas sobre los riesgos laborales					
32	En mi trabajo tenemos reuniones de retroalimentación para la mejora continua					
33	Participo en los programas de capacitación y desarrollo que establece la institución					



34	Cada año me entregan la participación de utilidades					
35	Mi jefe maneja bien los conflictos interpersonales					
36	Permanentemente pienso en la mejora de mi organización					
37	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación laboral					
38	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud					
39	Los procedimientos de evaluación al desempeño son claros y justos					
40	Estoy satisfecho con mi vida y mi futuro personal					
41	Tengo oportunidad para usar los conocimientos e innovación en mi trabajo					
42	Conforme a mi aportación laboral tengo derecho a bonos y compensaciones					
43	Periódicamente se reconoce a los trabajadores más destacados o más comprometidos					
44	Solo por medios escritos me comunico con mi jefe					
45	Mi lugar de trabajo tiene ventilación e iluminación adecuada para desarrollar mis labores					
46	Participo en las acciones de responsabilidad social que mi organización emprende hacia la comunidad					
47	Periódicamente realizo actividades físicas para conservar mi salud					
48	Mis actividades laborales se ajustan a mi descripción de funciones					
49	Mi jefe se preocupa mucho por los resultados de las tareas y poco por mi persona					
50	Cumplo regularmente con las normas de seguridad e higiene establecidas para mi puesto de trabajo					
51	Las instrucciones que recibo son claras y precisas					
52	Puedo elegir un puesto más desafiante en la organización y/o con un mejor futuro laboral					
53	De mi trabajo y de los demás depende la consolidación de la organización					
54	Mi jefe se preocupa por igual por las tareas que por las personas					
55	Soy consciente de las consecuencias de mis ideas y mis acciones					
56	Mi jefe se preocupa por mi bienestar personal y muy poco por las tareas asignadas					